

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE  
UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN LAMBAYEQUE, OCTUBRE 2019-  
ENERO 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS**

**AUTOR  
JULIO ANTONIO CALLAO RUIZ**

**ASESOR  
VALICHA CUADRA MORALES  
<https://orcid.org/0000-0002-3081-8247>**

**Chiclayo, 2022**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE  
UNA EMPRESA DE SEGURIDAD EN LAMBAYEQUE, OCTUBRE 2019-  
ENERO 2020**

PRESENTADA POR:  
**JULIO ANTONIO CALLAO RUIZ**

A la Escuela de Posgrado de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el grado académico de

**MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS**

APROBADA POR:

Roberto Manuel Anchorena Roggeroni  
PRESIDENTE

Linda Marita Cruz Pupuche  
SECRETARIO

Valicha Cuadra Morales  
VOCAL

## **Agradecimiento**

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por su excelencia en su planeación y plan curricular, aquello que me han brindado las herramientas esenciales para aplicarlas en el campo de acción.

Y un especial agradecimiento a mi asesora Mg. Valicha Cuadra Morales por su; visión crítica, experiencia y motivación durante el proceso de investigación.

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

15%	13%	5%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="https://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	González Monroy Carla. "Construcción y propiedades psicométricas de la escala de compromiso organizacional", TESIUNAM, 2022 Publicación	1%
7	<a href="https://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

---

## Índice

Resumen .....	8
Abstract .....	9
I. Introducción .....	10
II. Marco Teórico .....	12
2.1. Antecedentes .....	12
2.2. Bases teórico-científicas .....	16
III. Metodología .....	21
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	21
3.2. Diseño de investigación .....	21
3.3. Población, muestra y muestreo .....	21
3.4. Criterios de selección .....	22
3.5. Operacionalización de variables .....	23
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.7. Procedimientos .....	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos: .....	24
3.9. Matriz de consistencia .....	25
3.10. Consideraciones éticas: .....	26
IV. Resultados y Discusión .....	27
4.1. Resultados .....	27
4.2. Discusión .....	32
V. Conclusión .....	35
VI. Recomendaciones .....	36
VII. Lista de referencias (APA) .....	37
VIII. Anexos .....	41

## Lista de tablas

Tabla N° 1. Operacionalización de variables .....	23
Tabla N° 2. Matriz de consistencia.....	25
Tabla N° 3. Análisis estadístico- Sexo .....	27
Tabla N° 4. Análisis estadístico- Edad .....	27
Tabla N° 5. Análisis estadístico- Estado Civil .....	28
Tabla N° 6. Análisis estadístico- Nivel de Educación.....	28
Tabla N° 7. Relación de datos sociodemográficos con Compromiso Organizacional.....	31

## **Lista de figuras**

- Figura N°1.* Frecuencia del nivel de la dimensión compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de Seguridad en Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020. ....29
- Figura N°2.* Frecuencia del nivel de la dimensión compromiso de continuidad de los colaboradores de una empresa de Seguridad en Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020.....29
- Figura N°3.* Frecuencia del nivel de la dimensión compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de Seguridad en Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020. ....30
- Figura N°4.* Frecuencia del nivel de la variable Compromiso Organizacional de los colaboradores de una empresa de Seguridad en Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020.....32

## Resumen

El compromiso organizacional es un tema de importancia para la empresa, dado que, a través de este se determina el nivel de aceptación del colaborador por hacer su trabajo adecuadamente debiéndose a diversos factores, tal es el caso de la empresa de seguridad en estudio; la cual se encuentra deficiencias en el compromiso de sus colaboradores debido a factores externos e internos, dicha problemática llevó a plantearse ¿Cuál es nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020?, teniendo como objetivo general: determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020; y los objetivos específicos: determinar el nivel de compromiso afectivo, continuidad, normativo de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020, también, medir el nivel de cada dimensión de la variable en estudio, su relación con los factores socio demográficos en el compromiso organizacional de la empresa de seguridad. Así mismo, es un estudio de tipo aplicado, nivel descriptivo y diseño no experimental-transversal, con una población de 220 colaboradores, cuyo instrumento es el cuestionario de comportamiento organizacional de Meyer y Allen, el cual consta de 3 dimensiones, compromiso afectivo, continuidad, normativo, técnica la encuesta. Se obtuvo como resultado que el nivel de la variable es medio, junto a todas las dimensiones. Se concluye que la mayoría de los colaboradores no se encuentran comprometidos con su trabajo, por lo cual no sienten que son parte de la empresa.

**Palabras clave:** Compromiso, compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Clasificaciones JEL: M1, M10, M12

## Abstract

The organizational commitment is an issue of importance for the company, since, through this, the level of acceptance of the collaborator is determined for doing their job properly due to various factors, such is the case of the security company under study; which deficiencies are found in the commitment of its collaborators due to external and internal factors, this problem led to the question: What is the level of organizational commitment of the collaborators of a security company in Lambayeque, October 2019 to January 2020?, taking As a general objective: determine the level of organizational commitment of the collaborators of a security company in Lambayeque, October 2019 to January 2020; and the specific objectives: determine the level of affective commitment, continuity, regulations of the collaborators of a security company in Lambayeque, October 2019 to January 2020, also, measure the level of each dimension of the variable under study, its relationship with the Sociodemographic factors in the organizational commitment of the security company. Likewise, it is an applied type study, descriptive level and non-experimental-transversal design, with a population of 220 collaborators, whose instrument is the Meyer and Allen organizational behavior questionnaire, which consists of 3 dimensions, affective commitment, continuity , regulations, survey technique. It was obtained as a result that the level of the variable is medium, together with all the dimensions. It is concluded that most of the collaborators are not committed to their work, for which they do not feel that they are part of the company.

**Keywords:** Commitment, organizational commitment, affective commitment, continuity commitment and normative commitment.

JEL Clasifications: M1, M10, M12

## I. Introducción

En los últimos años las empresas han centrado sus esfuerzos en el talento humano, por lo que, es importante enfatizar y priorizar, el compromiso laboral de estos, una variable esencial para el éxito o fracaso de un equipo organizacional y también, por supuesto en la eficacia empresarial (Gruezo, 2021).

Este término se define como el lazo que existe entre la empresa en la que ejerce sus faenas y el colaborador, producto de sentirse identificado con los lineamientos e intereses de la organización y de querer que el vínculo se prolongue (Marroquin, 2019, pág. 15). Además, (Paredes et al. 2021, pág. 67) afirma que se trata de un estado positivo mental aunado a una situación confortable de los individuos que va a caracterizarse por la absorción dedicación y vigor en el trabajo.

También, según la socia líder de Capital Humano de Deloitte Perú (Diario Gestión, 2015), los contratantes les están exigiendo a los colaboradores a realizar cambios en cuanto a sus expectativas, específicamente los Millennials los cuales se encuentran desenvolviéndose con nuevas formas de consumir, trabajar y provocar. Frente a esa situación, las empresas están respondiendo con cierto retraso, permaneciendo con una disminución en el progreso de adecuadas habilidades para sostener la jerarquía de sus niveles",

Un estudio realizado por Monsalve et al. (2021), obtiene como resultado que una manera de lograr en los colaboradores un alto nivel de compromiso es desarrollando prácticas de alto rendimiento. Los resultados que han sido hallados han permitido que se evidencie una positiva incidencia de estas practicas al menos en dos, al menos, de las tres dimensiones que se han abordado del compromiso de las organizaciones —afectivas y normativas—. Entre algunas prácticas, fueron promoción interna, estructuras de cargo, programas de comunicación formal, etc.

Así el trabajador valorará el trato y el estímulo que recoge por el arduo trabajo que realiza. Asimismo, es significativo la presencia de sistemas formales con normas precisas y que sean aprovechados con igualdad, en relación con el trabajador en la organización y entre los trabajadores de equivalentes situaciones para impedir ofensas (Martin y Bennett, 1996).

Las organizaciones en un 87% según las estadísticas del Perú, consideran la ausencia de compromiso de labores es el inconveniente principal. En el país, se determina que el 50% de gerentes citan como problema a la cultura y compromiso organizacional como “muy relevante”, duplicando las cifras de años anteriores, es por ello por lo que realizan inversiones en

consultorías externas, aprendizajes constantes, programaciones enfocadas en la persona como eje de la empresa (Manpower Group citado en el Diario Gestión, 2015).

La empresa en estudio según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), inicio su actividad desde el 2015; se dedica a brindar servicio de seguridad en las ciudades de Amazonas, Ancash, Arequipa, Cajamarca, Callao, Chiclayo, La Libertad, Piura y San Martín. De todas estas sedes se ha elegido a la ciudad de Chiclayo, la cual cuenta con 220 colaboradores. Entre su personal cuenta con varones y mujeres, los cuales no deben presentar ningún antecedente penal o judicial y aprobar los diferentes cursos de capacitación.

Últimamente la empresa de seguridad ha tenido inconvenientes sobre el compromiso de los colaboradores, el problema radica en el comportamiento de los mismos, quienes no se comprometen en su totalidad a sus labores, recibiendo por parte de los clientes muchas llamadas de atención por problemas como impuntualidad, falta de comunicación para la coordinación para temas de vigilancia o cambios de turno, actitudes negativas, trato brusco, choques de personalidad, adecuación a la empresa en caso de ser nuevo y la competitividad que se genera por ser el mejor colaborador del mes, esto viene por parte de la mayoría de colaboradores.

El problema de investigación se formula de la siguiente manera: ¿Cuál es el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de seguridad, octubre 2019 a enero 2020?,

Siendo el objetivo general: Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de Seguridad en Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020; y se desglosan los objetivos específicos: Determinar el nivel de compromiso afectivo, continuidad, normativo de una empresa de seguridad en Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020. Determinar si las variables intermitentes sexo, edad, estado civil, nivel de educación, nivel de ingresos se encuentran comprometidos con el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020.

Esta investigación se realiza a fin de implementar mejoras significativas a la empresa, dada la importancia que tiene el compromiso para la labor de conseguir objetivos y metas organizativas. También, de maximizar el bienestar de los colaboradores. Y, aportar con información relevante para trabajos futuros especialmente enfocados a empresas que brindan servicios de seguridad.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

Cernas, Mercado y León (2018) analizaron la medición de la equivalencia en una escala que mida la satisfacción en el trabajo (satisfacción laboral) de Judge, Bono y Locke (2000), así como una de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1990) basada en la comparación de la cultura estadounidense y la mexicana. La población estuvo conformada por estudiantes de maestría, se hizo uso de un cuestionario, la muestra fue no probabilística. Los resultados demostraron que, los niveles estudiados no son desiguales entre las culturas. Una contradicción es que los estudios transculturales referente a las variables en estudio pueden alcanzar derivaciones bajas en cuanto a la comparación continua de los niveles de los conocimientos.

Dwiyanti y Kusuma (2018) descubrieron que la inseguridad laboral de los trabajadores temporales no permanentes causa efectos en el compromiso organizacional de las unidades Angrek y Cempaka en PT Royal Korindah. Purbalingga (Indonesia).

Este estudio involucra a 82 colaboradores temporales. Se concluye que, existe un efecto de inseguridad laboral hacia el compromiso organizacional. El efecto que ocurre en esta relación es negativo e indirecto, es decir, los colaboradores temporales que experimentan una alta inseguridad laboral tendrán un bajo compromiso organizacional y viceversa, si la inseguridad laboral experimentada por los colaboradores temporales es menor, entonces su compromiso es mayor. La consecuencia de la inseguridad laboral en el compromiso organizacional es del 38.5%, y el 61.5% del efecto proviene de otros factores influyentes. Como resultado se reportó que el compromiso laboral se afecta por la inseguridad laboral en un 38.5%, siendo otros factores los que influyen en el 61.5 restantes.

Osorio, Ramos y Walteros (2017) lograron determinar según la investigación basada en un modelo de Schwartz (2006) y de Meyer, Allen y Smith (1993) los valores personales y su relación con el compromiso organizacional de un grupo de funcionarios de una institución superior de Bogotá. Para el compromiso organizacional, asimismo consta de una muestra de 128 directivos, siendo descriptivo - correlacional

Entre los resultados se detectó que, las variables interactúan entre sí. Ya que las correlaciones significativas son las únicas que entre elementos muestran el transcurso en que se tienen más índices elevados en el componente conservación, es cuando existirá un incremento en los valores del compromiso organizacional, así mismo, en cuanto al modelo

adquirido se resalta, que este reveló valores de ajuste adecuados, por lo que es posible conjeturar una dable existencia de una relación entre los componentes estudiados.

Abdulrahman (2017) investigó la satisfacción laboral, las relaciones directas como indirectas, las actitudes y el compromiso organizacional que se tiene hacia la variación de sus dimensiones y organización, la población son todos los trabajadores del departamento de la Municipalidad del RAK (Emiratos Árabes Unidos) el número total de colaboradores en los departamentos investigados (12 departamentos) fue de 1028, se extrajo una muestra de 400 empleados y se distribuyeron 400 cuestionarios, respondiendo solo 380.

Se tiene como resultado que, algunas dimensiones de la variable compromiso organizacional poseen directos efectos en dimensiones diversas de cualidades hacia los cambios organizacionales. Por lo cual, el compromiso organizacional desempeña un papel de mediación entre ciertas facetas de las distintas dimensiones y la satisfacción laboral de las posturas hacia la mejora de la organización. Por lo tanto, se debe fortificar en los trabajadores el estímulo de aceptación relacionado con el compromiso organizacional.

Araque, Sánchez, y Uribe (2017) identificaron en su trabajo investigativo que en dos Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos la asociación que hay entre el marketing interno y el compromiso organizacional, además dicha investigación es un diseño de tipo no experimental, teniéndose un enfoque correlacional – cuantitativo, realizándose en una muestra que poseía 100 colaboradores realizadas en 2 organizaciones que se ubican en el Municipio de Piedecuesta en la ciudad de Colombia, en donde se aplicó la traducción de la Escala de Compromiso Organizacional y el Cuestionario de Marketing Interno de Bohnenberger para su desarrollo.

Los hallazgos se han manifestado lo siguiente, que si es posible que exista entre las variables de estudio una significativa asociación moderada y positivo entre ellas; además en el compromiso organizacional el que mejor y mayor respuesta da, es el componente afectivo en correspondencia con las prácticas de marketing interno.

Wills, Cevallos, Sadi y Ancin (2017) realizaron una investigación en una universidad ecuatoriana sobre la asociación existente en el compromiso organizacional con la relación entre la la comunicación interna y satisfacción. Dicho estudio se realizó en base a un diseño metodológico mixto secuencial, el cual se realizó en tres fases, en el transcurso de dos años, desarrollándose a través de dos instrumentos por vía electrónica: CSQ (Downs & Hazen, 1977) y el Internal communication and engagement survey (Karanges et al., 2014).

Por lo cual, según las estadísticas realizadas el 100% de colaboradores siente cierta pertenencia a la empresa, y en caso contrario un 71% según las estadísticas arroja que los colaboradores opinan que no les sería difícil el hecho de encontrar trabajo en otra parte. El 100% se siente orgulloso de las actividades que realizan en su trabajo, y por otra parte el 91,43% ha sentido que el trabajo logra inspirarlos. El 96,19% de los colaboradores consideraron que su compromiso para con la organización está en un grado sumamente alto o muy alto y 3,81% como medio.

Crespo (2016) analizó que el compromiso organizacional mantiene una asociación con el clima de la misma y de ambos un análisis con personales características, es necesario hacer referencia que dicha investigación cuenta con una mirada no experimental – cuantitativo y metodológico; la muestra se halla conformado por 80 colaboradores de una organización de San Luis Potosí, el cuestionario pertenece a Araujo et al. (2011) y para el compromiso organizacional fue aplicado el de Allen y Meyer (1991).

Se ha concluido que hay una existencia en la asociación entre las variables a ser estudiadas, encontrándose similitudes particulares como género. Otro aspecto es que, si el sindicato corresponde o no, el turno si está asegurado en cuanto al nivel de puesto, y el mismo ha sido derivado bajo méritos a un puesto ascendente dentro de la misma organización, por otro lado, no se advierte la existencia de relación significativa con las peculiaridades de edad o de antigüedad, y si poseen a cargo a personas que sean encuestados que cuenten con el grado escolar.

Ojeda, et. Al (2016), en su estudio busco comprobar si el compromiso organizacional guarda asociación con ciertas variables demográficas, como: salario, número de dependientes económicos, tiempo de servicio de la organización, estado civil, género y edad. Se halló que estas variables no presentan un vínculo significativo con Compromiso, esto significa que no son un elemento diferenciador respecto del compromiso organizacional, por lo cual se ha sugerido que se continúe al respecto de la investigación. Entre los hallazgos, se observó que el personal presenta un grado moderado a alto de compromiso y además, existe prevalencia de la dimensión Compromiso Normativa entre los trabajadores.

Los autores Peña, Díaz, Chávez y Sánchez (2016) realizan un trabajo con la finalidad de identificar aquellos componentes que dan mayor notabilidad del Compromiso Organizacional referente a las Empresas Pequeñas de la industria del rubro mecánico – metalero en la ciudad de Coahuila, para esta investigación la muestra fue por consenso estando la cual

estuvo conformada por 60 trabajadores, utilizaron el instrumento de Meyer y Allen (1991) el cual se encuentra compuesto por 21 ítems.

En los resultados se comprobó que la fuerza relativa es parte del compromiso organizacional de modo en que los empleados o colaboradores que van a sentirse involucrados e identificados con las organizaciones, pero esta conexión se ajusta o constituye en diversos procesos: tales como el compromiso de continuidad, el compromiso afectivo y normativo, los mismos que no fueron recíprocamente excluyentes, pero sí se diferenciaron entre sí, es decir, los colaboradores si se sienten parte de la organización y por ende involucrados, cumpliendo con sus responsabilidades de acuerdo a las normas de la misma. También se obtiene que los trabajadores perciben que deben perdurar en su organización, porque existe un sentimiento de exigencia que consideran correcto.

Romero (2017) determinó si ciertas modalidades de contratos como el contrato Ocasional o un contrato por Nombramiento, de alguna manera influyen en el Compromiso Organizacional en los trabajadores como Servidores Públicos del Ministerio del Trabajo de Ecuador, cuya población fue de 681 funcionarios. Se tiene que en esta investigación se hizo uso de la encuesta de Meyer y Allen incluyendo dimensiones de compromiso personificado y político.

De acuerdo con los hallazgos, se logró determinar que no se mostró alguna apariencia significativa respecto del compromiso normativo, ahora en cuanto al compromiso político, este se involucra con el compromiso personificado y además con el compromiso afectivo. Posteriormente se pudo manifestar que el comportamiento de los tres compromisos no varía significativamente, siendo experimentados de alguna manera por los directivos.

Loli (2017), realizó una indagación para evaluar el compromiso de doscientos cinco colaboradores perteneciente a veinte Facultades de una universidad pública de Lima. Los hallazgos obtenidos indican una respuesta optimista de los colaboradores hacia el compromiso organizacional y el estudio de los elementos nos señala cohesión positiva y muy significativa entre Compromiso Organizacional y compromiso afectivo. Además, se percibió que no existe ninguna relación entre las variables demográficas y el compromiso Organizacional, esto de manera conjunta, pero de manera individual si se encuentra vinculación relevante con: educación, antigüedad en la universidad, antigüedad en el puesto actual y puesto actual. Y las variables: sexo, edad, condiciones laborales, estado civil y número de trabajadores, no son variables estadísticamente diferenciadoras.

Arias, et al. (2017) pretendió determinar si existe relación entre compromiso organizacional y ciertas variables demográficas presentadas por Mathieu y Zajac en una muestra de estudio de ciento noventa participantes con grado de educación superior, procedente de varias instituciones, y de variados tamaños. Los resultados mostraron que no existe asociación importante entre las variables demográficas y Compromiso, tal como fue el caso de sexo, estado civil, ambas no denotaron influencia alguna sobre Compromiso. Por tanto, se aprobó la hipótesis nula de estudio, las variables demográficas no ejercen influencia alguna sobre compromiso.

## 2.2.Bases teórico-científicas

Las organizaciones dependen en gran medida de los colaboradores o recursos humanos que posee. Los recursos humanos son considerados como el elemento principal que hace funcionar a una organización, sin ellos no se haría nada en la organización (Alkalha et al., 2012). Atraer y retener lo mejor es el objetivo de toda organización, pero es más fácil decirlo que hacerlo. Uno de los principales inconvenientes que afrontan las empresas es la pérdida de sus recursos humanos. Cuando los empleados dejan la organización, no solo significa una reducción en el número de empleados, sino también la pérdida de conocimientos y experiencias que han acumulado a lo largo de los años (Obeidat et al., 2017). Además, la pérdida de recursos humanos no solo puede ser física, también puede significar que el empleado está presente físicamente, pero está distraído la mayor parte del tiempo pensando en sus propios problemas. Esto también puede causar un problema para las organizaciones, ya que los empleados no están dando todo por su trabajo y la organización. Por lo tanto, el compromiso organizacional se considera un elemento crucial y deseable en el comportamiento de los empleados, pero que se considera esquivo en los lugares de trabajo y las organizaciones (Aladwan et al., 2013). Como resultado, se ha dedicado desarrollar arduamente la investigación a comprender la naturaleza, los antecedentes y las secuelas del compromiso organizacional (Chughtai y Zafar, 2006).

### **Compromiso organizacional**

El concepto de compromiso organizacional es utilizado como predictor de retención de empleados y se ha convertido en el foco de los gerentes y del departamento de recursos humanos en muchas organizaciones (Idris, 2014). Por ejemplo, una responsabilidad clave de los gerentes de recursos humanos (RR.HH.) es comprender los componentes que crean el compromiso de los colaboradores y luego utilizar ese conocimiento para aprovechar la retención y la productividad de los empleados (Steel, Griffeth y Hom, 2002).

El compromiso organizacional (OC) tiene como definición que es la fuerza referente de la identificación y colaboración en un sujeto con una empresa en específico (Mowday, Steers y Porter, 1979). Porter, Steers, Mowday y Boulian (1974) afirmaron que OC describe el estado de compromiso del empleado con la empresa, así como la personalización que tiene el colaborador ha cerca de los valores y objetivos de la corporación.

Meyer y Allen (1990) en su investigación manifiestan que el compromiso organizacional hace referencia a un parentesco que existe entre colaboradores y la empresa involucrando tres importantes dimensiones (afectivo, continuo y normatividad), en cuanto a la naturaleza sobre el parentesco es de diversos tipos: uno que los colaboradores que tienen un nivel alto de compromiso afectivo son aquellos que persisten en la empresa, ya que ellos lo prefieren, ahora aquellos que tienen un gran nivel de compromiso de continuidad, debido a que lo necesitan para subsistir, y por ultimo aquellos que tienen un fuerte compromiso normativo, pues estos sienten que deben hacerlo porque no tienen otra opción.

Soldi y Zanelli (2006) identificaron seis enfoques para los estudios del compromiso: afectivo, normativo, instrumental, conductual, sociológico y afiliativo; no obstante, el enfoque unidimensional del compromiso influyó de manera fuerte en el estudio del modelo hasta la década de 1980 y ocasionó la medida de compromiso organizacional más desarrollada, el cuestionador del compromiso organizacional. Si bien se reconoce como la amplitud de aquellos trabajos en la que la investigación esta basada en el área de compromiso y las críticas al modelo (Rodrigues y Bastos, 2010), por su actualidad en este estudio, se utilizó como el modelo tridimensional desarrollado por Meyer y Allen (1991) y colaboradores. En la revisión de Meyer y Allen (1991), los autores afirman que, si bien existen algunos conceptos de compromiso, parecen tener al menos tres dimensiones comunes: apego o afecto a la organización (compromiso afectivo), percepción de pérdida al dejar la organización. organización (compromiso instrumental) y la obligación de permanecer en ella (compromiso normativo).

La importancia que se le da al compromiso organizacional puede atribuirse al hecho de que el compromiso organizacional conduce a varios resultados prósperas tanto para los sujetos como para las organizaciones (Chiu y Ng, 2015). El compromiso organizacional también ha ganado interés, ya que se considera el componente principal para que exista cooperación y un consenso en una determinada organización funcionalmente cohesiva. Se sugiere que los empleados estén más empoderados para llegar a cumplir con el objetivo que se plantean empresas que son fuertes y adherentes, mientras que los valores es el atractivo por el cual se acerca a los colaboradores en la organización. Como tal, se puede concluir que tener empleados

leales es muy importante para las organizaciones, ya que existe evidencia de que los empleados leales agregan valor a una organización, lo que ayuda a atraer y retener a las mejores personas (Al-Qarioti y Enezi, 2004). Esta importancia ha sido reconocida desde la década de 1960 por varios estudiosos del lugar de trabajo. Desde entonces, el compromiso organizacional se ha transformado en uno de los constructos organizacionales más estudiados. Como consecuencia de esta larga historia, surgieron muchas conceptualizaciones para el compromiso organizacional (Kell y Motouidlo, 2013).

### ***Dimensiones del compromiso organizacional de Meyer y Allen***

Desarrollaron un modelo de dicha variable estableciéndolo en tres dimensiones, las mismas que se basan en tres fases psicológicas que son reconocidas como: la necesidad, la obligación y el deseo, y en base a estas, es que se despliegan otras tres dimensiones que comprenden a medida el compromiso organizacional.

Compromiso Afectivo: Este se refleja cuando los colaboradores que cuentan con un compromiso afectivo tienen menos probabilidades de abandonar su centro laboral y demostrar un bajo nivel de ausentismo, además se tiene que el compromiso afectivo se relaciona mucho más con un mayor y mejor rendimiento. Por lo tanto, nos asegura con certeza de que el deseo que tiene los sujetos de auxiliar a al cumplimiento de los objetivos de la empresa está claramente influenciado por el ambiente del examen psicológico que los relaciona a la empresa.

Así mismo, el compromiso afectivo es el deseo de seguir siendo parte de una empresa debido a un vínculo emocional con la organización de los autores (Meyer y Allen, 1990), English et al. (2010), lo conceptualiza como un cambio psicológico que caracteriza a un colaborador en relación con su empresa. Los individuos con fuertes responsabilidades afectivas se identifican con la organización y están más comprometidos para alcanzar sus objetivos (Darolia et al., 2010).

El metaanálisis también encontró que el compromiso afectivo produce un alto nivel positivo tanto con el desarrollo del trabajo y con la forma de comportarse de la ciudadanía organizacional; por lo tanto, Colquitt et al. (2010) llegaron a la determinación que los empleados que tienen un rango alto de compromiso afectivo por lo que están preparados a hacer un esfuerzo extra cada vez que pueden y tienden a participar en más comportamientos de ciudadanía interpersonal y organizacional.

Compromiso Continuo: Se representa como el conocimiento que tiene los colaboradores sobre los gastos que aprecian estando relacionados con el retiro de la empresa. Esta clase de

compromiso está basado en los favores que obtiene el colaborador. Además, es la disponibilidad que tiene un colaborador para mantenerse en una empresa. Los colaboradores con un alto nivel de compromiso, respecto de la continuidad con la organización van a trabajar de manera muy amplia a efecto de para garantizar que las organizaciones lleguen a lograr las metas y objetivos planteados y se vean como parte significativa de la empresa.

Las faltas de opciones para trabajar fuera de una empresa contribuyen a que el compromiso de continuidad incremente (Colquitt et al., 2010), aunque los colaboradores podrían decidir quedarse si consideran que no tienen una opción alterna a donde ir. Cooper (2003) asevera que no es anhelado por los líderes el compromiso de continuidad, ya que esperan algo más que el cumplimiento de sus empleados.

En tal sentido se puede determinar que el compromiso de continuidad el resultado de la falta de percepción de opciones para obtener empleos que sean alternativos y que se encuentren fuera de la organización, así como el resultado de las apuestas de forma colateral (Becker, 1960).

Compromiso Normativo: Este concepto se extiende, a través de un compromiso moral para la personalización y aprobación de los objetivos planteados y dispuestos de la empresa. Así mismo se usará dicho término para determinar el nivel en que un sujeto psicológicamente emparentado a la empresa contratante por medio de la internalización de sus valores, errores y objetivos. Ello quiere decir, se describe a la emoción de obligatoriedad de los colaboradores de persistir en la empresa

El compromiso normativo significa las ganas de los colaboradores de seguir siendo parte de la empresa debido a un sentimiento de compromiso y obligación (Meyer y Allen 1990). Meyer y Herscovitch (2001) definen como compromiso normativo al modo de pensar que uno tiene sobre la obligación de seguir una trayectoria de acción de relevancia a un objetivo.

Meyer y Parfyonova (2010) opinan que son dos caras que presenta el compromiso normativo: el primero el deber moral y segundo la obligación en deuda. Existe este compromiso cuando los colaboradores asumen la sensación que para persistir en la empresa deben adaptarse a las políticas de la empresa y cumplirlas. Es así que los trabajadores con un fuerte compromiso normativo persisten en la empresa, ya que deben hacerlo (Meyer y Allen, 1991).

De acuerdo con Meyer y Allen (1990), se han referido a que tendrán un alto nivel de compromiso normativo los colaboradores cuando advierten de manera cierta que la empresa espera lealtad en ellos; además poseerían un gran nivel de compromiso normativo si han sido

influenciados por aquellos que saben de la gran importancia de la fidelidad a la empresa, esto a su vez deviene en los colaboradores el sentimiento de que la empresa ha invertido tanto en ellos, y a cambio, ellos tienen que ser leales o fieles a la empresa. Persisten especialmente debido a razones basadas en el deber (Meyer y Allen, 1990).

El compromiso es el lazo que instituye la persona con su empresa, producto de los pequeños cambios ejecutados durante su estadía, se instaura que un individuo se compromete por una disposición particular, lo que lleva a hacer cambios como contribuir con su esfuerzo, realizar alguna labor extra, para poseer una pensión o jubilación como beneficios que le ofrece su empresa, el simple hecho de abandonarlo va a simbolizar una desventaja (Becker, 1960, p.63).

Furaker y Berglund (2014) definen que deben tener un alto nivel en cuanto a la afirmación y la aprobación de los objetivos, así como de los valores de la empresa para saber si se tiene compromiso; lo cual implica que estos mismos les corresponde estar preparados a desplegar un esfuerzo formidable, que deberían tener un deseo determinado de mantener la empresa a largo plazo como una visión intrínseca, trabajos con deseo trascendental en visión a futuro.

Con respecto al término colaboradores se podría decir que es un eufemismo en vez de usar la palabra trabajadores o empleados, en realidad tienen significados diferentes, colaborador es aquel que colabora dentro de un grupo cualquiera, trabajador es una persona que recibe una remuneración a cambio de un trabajo.

Colaborador es una expresión amigable que incita a construir juntos a apreciar el esfuerzo de los demás y trabajar en equipo, a optimizar la comunicación, crear confianza en la tarea frecuente que se realiza.

Es entonces que en la frontera de la individualidad el término trasciende y reúne a otros en las actividades, se da a entender que la única forma para ser productivo y poder optimizar el desempeño no es el producto de esfuerzos separados y que a través del reconocimiento de que los otros pueden conceder también al resultado su contribución. Se optó por este término debido a que en el mundo empresarial existente es muy común y su mismo parentesco llama subjetivamente a colaborar con los objetivos de la empresa.

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo: aplicada. Se refiere a que la investigación no terminó en una revisión teórica, por el contrario, se aplicó un instrumento de evaluación para medir la realidad de Compromiso laboral en la unidad de estudio (Hernández, 2014).

Nivel: descriptiva. Se refiere como tal, a describir el panorama de Compromiso laboral en los colaboradores de una empresa de Seguridad en Lambayeque (Hernández, 2014).

#### 3.2. Diseño de investigación

No experimental – transversal. Se refiere a que el estudio se dio sin ningún estímulo de por medio durante un periodo específico, dicho de otro modo, sin manipular a la muestra de estudio y en un momento dado (Hernández, 2014).

#### 3.3. Población, muestra y muestreo

##### La población

Se tiene como población a todos los colaboradores de la empresa de seguridad los cuales laboran a tiempo completo y parcial, la información fue brindada por el Gerente de Operaciones; siendo una población finita, no se hizo distinción de ninguna índole, aplicándose el cuestionario solo a los colaboradores que laboran dentro de las instalaciones, siendo una cantidad de 220 colaboradores.

##### Muestra:

$$\text{Fórmula de cálculo: } n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Dónde: el nivel de confianza es evaluado por “Z” con el 1.96 (95%), “p” y “q” son la población que tiene el atributo deseado y el que no tiene el atributo deseado, ambos con el 50%, mientras que “e” es el error de estimación máximo con el 0.5%, finalmente el tamaño de la muestra según el cálculo de la fórmula es 140 colaboradores que se encuestó, utilizando muestreo estratificado, y de muestreo probabilístico-aleatorio. Se consideró los siguientes criterios:

Inclusión: Todos los colaboradores de la empresa de Seguridad.

Exclusión: No se tomó en cuenta a colaboradores nuevos que ingresen a laborar en las fechas en que se realiza es estudio.

Eliminación: Se excluyó los cuestionarios de aquellos trabajadores que no hayan completado todos los ítems o preguntas establecidas en la investigación, del mismo modo no se consideró a los que marquen más de una vez por ítem.

#### 3.4.Criterios de selección

Se seleccionó a la empresa de Seguridad de Lambayeque por conveniencia, es decir, el acceso a la empresa y el número de participantes.

## 3.5. Operacionalización de variables

Tabla1 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala de medición	Nivel	
Compromiso Organizacional	Compromiso Afectivo	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	Escala Tipo Likert	Alto Medio Bajo	
		Realmente siento los problemas de mi organización como propios.			
		Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal			
		Me siento como “parte de la familia” en mi organización			
		Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización			
	Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización				
	Compromiso de Continuidad	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.			1
		Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.			Puntuación más baja (Totalmente en desacuerdo)
		Esta organización merece mi lealtad			
		Siento obligación de permanecer con mi empleador actual			
Yo no renunciaría a mi organización porque me siento obligado con la gente en ella					
Compromiso Normativo	Le debo muchísimo a mi organización	y			
	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.	5			
	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.	Puntuación más alta (Totalmente de acuerdo)			
	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.				
	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas alternativas				
Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo					
Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.					

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada es la encuesta, mientras que el instrumento es el cuestionario de Compromiso Organizacional desarrollado por Meyer y Allen (1990), los involucrados son los trabajadores de la empresa de seguridad, el cual tiene 8 ítems, la dimensión compromiso afectivo según el cuestionario presenta los ítems 6, 9, 12, 14, 15 y 18, la dimensión compromiso de continuidad los ítems 2, 7, 8, 10, 11 y 13, y la dimensión compromiso normativo los ítems 1, 3, 4, 5, 16 y 17.

El alfa de Cronbach fue 0.85, lo que representa una fiabilidad alta y positiva de los datos, y la validez del instrumento, se basó en que, en los últimos 5 años, varias investigaciones han utilizado este instrumento para medir Compromiso laboral.

### 3.7. Procedimientos

Se contactó con la empresa para realizar la investigación, de acuerdo a la problemática que se presentara, luego se coordinó con el Gerente de Operaciones la cita previa para conversar y plantear los términos del estudio en mención, teniendo en claro la disponibilidad y el acceso que se daría a través de una hoja de presentación por parte del maestrante, posteriormente se coordinó sobre la aplicación del instrumento.

El desarrollo del instrumento tuvo lugar en la empresa de seguridad, el Gerente de Operaciones, con el investigador por medio de una solicitud la investigación sobre el tema del compromiso organizacional, posteriormente este Gerente confirmó a sus colaboradores sobre la implicación del apoyo de todos para la realización de la investigación por motivo de que le es de importancia a la empresa, habiendo coordinado fechas para las encuestas, se tomó 2 días para el desarrollo de las mismas, donde el investigador encuestó por día a 70 colaboradores, aprovechando las horas de marcación de entrada o salida.

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

Para el procesamiento de los datos que se obtuvo de las encuestas realizadas, se utilizó de apoyo el software IBM SPSS Statistics versión 25.0. Para el diagnóstico de cada una de las variables se utilizó un análisis estadístico descriptivo, así mismo, se hizo uso de un análisis estadístico descriptivo, para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach y la respectiva validez del instrumento, y el proceso estadístico por objetivo.

## 3.9. Matriz de consistencia

Tabla2 Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de seguridad?	Los colaboradores de una empresa de Seguridad en Lambayeque se encuentran comprometidos con las labores que realizan dentro de la organización.	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de Seguridad en Lambayeque</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar el nivel compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque. Determinar el nivel del compromiso continuo de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque. Determinar el nivel del compromiso normativo de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque. Determinar si las variables sociodemográficas sexo, edad, estado civil, nivel de educación y nivel de ingresos están comprometidas con en el compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque.</p>	<p><b>Variable:</b> Compromiso Organizacional</p> <p><b>Variables Sociodemográficas:</b> Sexo Edad Estado Civil Nivel de educación Nivel de Ingresos</p>	<p>A. Metodología Tipo: Aplicada Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental-transversal</p> <p>B. POBLACIÓN Y MUESTRA Población 220, Muestra 140</p> <p>C. TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS Instrumento; se aplicó en el periodo octubre 2019- enero 2022. Cuestionario Meyer y Allen (1990)</p> <p>D. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS Se utilizará de apoyo el software IBM SPSS Statistics versión 25.0. Para el diagnostico de cada una de las variables se utilizará un análisis estadístico descriptivo, así mismo, se realizará un análisis estadístico descriptivo, para la confiabilidad se hará uso del alfa de cronbach y la respectiva validez del instrumento y el proceso estadístico por objetivo.</p>

**3.10. Consideraciones éticas:**

El encuestado fue instruido por el Gerente de Operaciones, el cual tuvo información sobre el estudio y brindó apoyo para el desarrollo del cuestionario.

Consecutivamente, al colaborador se le explicó la temática sobre el desarrollo del cuestionario, informándose que solo es para fines académicos, asegurando su información personal de manera confidencialidad.

Al término de la investigación, se brindó los resultados sobre la información ofrecida sobre la empresa donde labora.

## IV. Resultados y Discusión

### 4.1. Resultados

En este apartado se expone los hallazgos obtenidos, luego de aplicarse una encuesta de Compromiso Laboral a los colaboradores de una empresa de Seguridad en Lambayeque en el periodo de octubre 2019 - enero 2020.

#### *Datos sociodemográficos*

A continuación, se muestra el perfil sociodemográfico que conformo la muestra del estudio.

Tabla3 Análisis estadístico- Sexo

<b>Sexo</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	110	78,6	78,6	78,6
Femenino	30	21,4	21,4	100,0
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Interpretación: Del 100% de encuestados, el 21.4% son mujeres y 78.6% son hombres.

Tabla4 Análisis estadístico- Edad

<b>Edad</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 a 25 años	29	20,7	20,7	20,7
26 a 35 años	49	35,0	35,0	55,7
36 a 45 años	44	31,4	31,4	87,1
46 a 55 años	10	7,1	7,1	94,3
56 años a más	8	5,7	5,7	100,0
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Interpretación: Del 100% de encuestados, el 20.7% tienen edades entre 20 a 25 años, el 35.0% entre 26 a 35 años, 31.4% entre 36 a 45 años, 7.1% entre 46 a 55 años y 5.7% de 56 a más años.

Tabla5 Análisis estadístico- Estado Civil

<b>Estado Civil</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	80	57,1	57,1	57,1
Casado	60	42,9	42,9	100,0
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Interpretación: Del 100% de encuestados, 57.1 son solteros y 42.9 son casados.

Tabla6 Tabla N° 6. Análisis estadístico- Nivel de Educación

<b>Nivel de educación</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	15	10,7	10,7	10,7
Secundaria	14	10,0	10,0	20,7
Técnico	30	21,4	21,4	42,1
Superior	81	57,9	57,9	100,0
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Interpretación: Del 100% de encuestados, 10.7% tienen primaria, 10% tienen secundaria, 21.4% tienen técnico y 57.9% superior.

### ***Compromiso Organizacional.***

Tabla7 Compromiso Organizacional

Nivel de compromiso organizacional	Fi	%
Bajo	0	0
Moderado	68	48.6%
Alto	72	51.4%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100.0%</b>

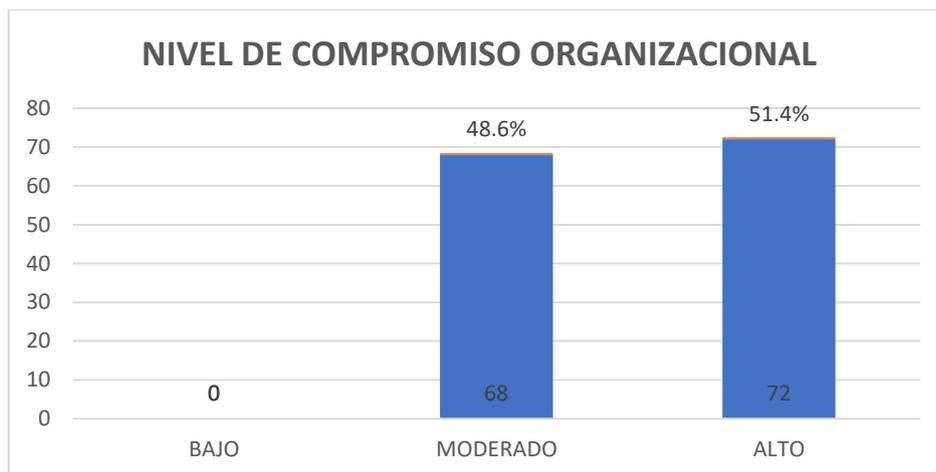


Figura1 Nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa de Seguridad, octubre 2019 a enero 2020.

Interpretación: La tabla 7 y la figura 1 muestran que el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa de Seguridad en Lambayeque fue ALTA, con una puntuación de 72, lo que significa un 51,4%. Presentando un compromiso normativo y afectivo moderado.

### *Compromiso afectivo*

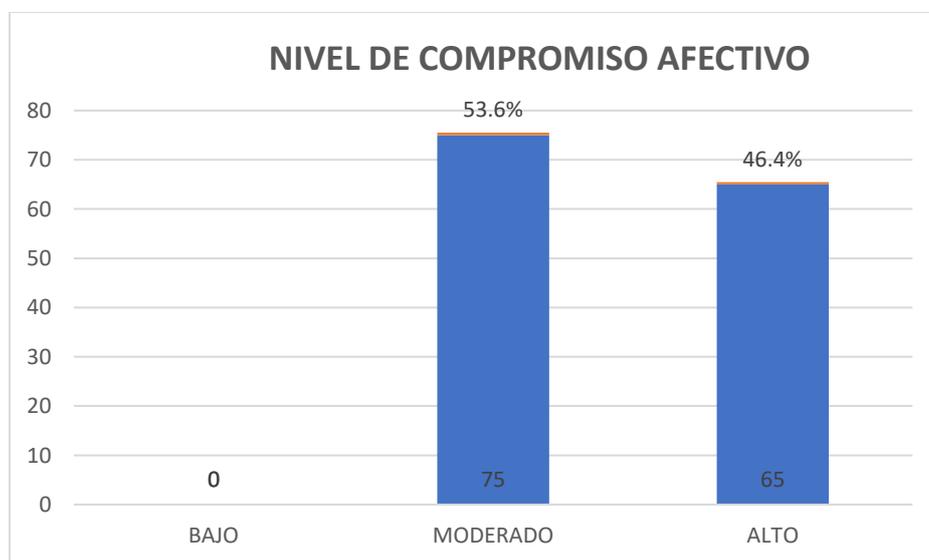


Figura2 Nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa de Seguridad, octubre 2019 a enero 2020.

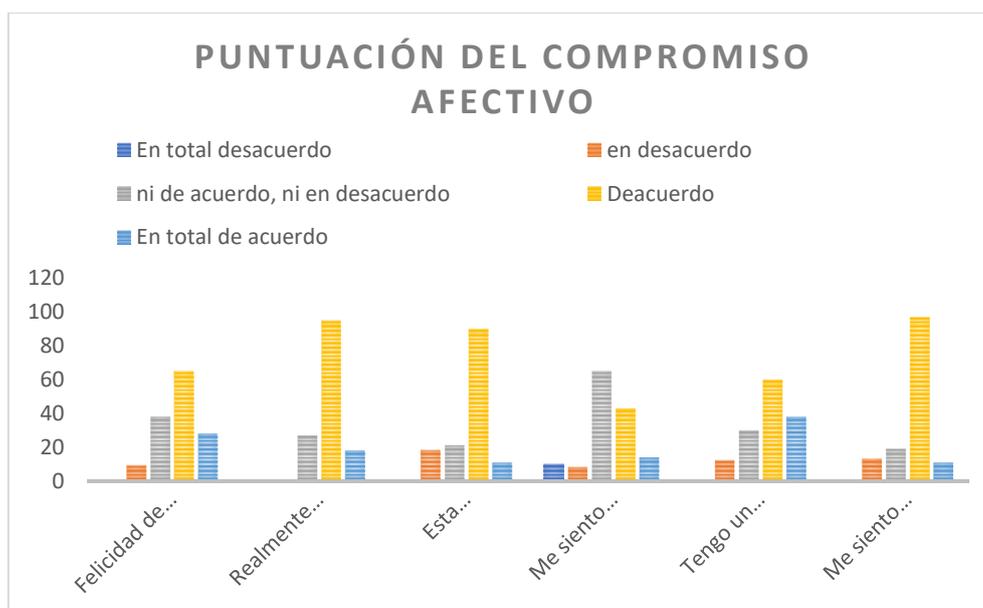


Figura3 Nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa de Seguridad, octubre 2019 a enero 2020.

Interpretación: La figura 2 muestra que el nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de la empresa de Seguridad en Lambayeque fue MODERADO, con una puntuación de 75, lo que significa un 53,6%. En esta dimensión la pregunta que más puntuación obtuvo con un total acuerdo fue un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la organización. En contraste, la pregunta menos ponderada, con un total desacuerdo fue la sensación de ser como “parte de la familia” en la organización (figura 3)

### *Compromiso de continuidad*

Tabla 8 Nivel de compromiso de continuidad

Nivel de compromiso de continuidad	Fi	%
Bajo	0	0
Moderado	63	45.0%
Alto	77	55.0%
Total	140	100.0%

Fuente. Elaboración propia

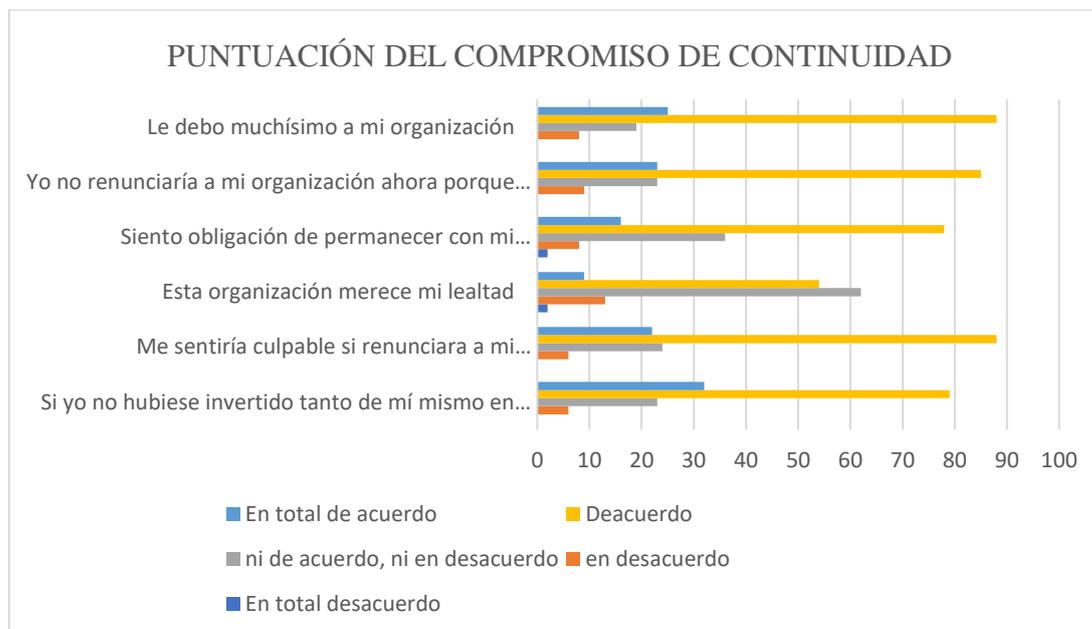


Figura4 Nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa de Seguridad, octubre 2019 a enero 2020.

Interpretación: La tabla 8 muestra que el nivel de compromiso de continuidad de los colaboradores de la empresa de Seguridad en Lambayeque fue ALTO, con una puntuación de 77, lo que significa un 55%. En esta dimensión la pregunta que más puntuación obtuvo con un total acuerdo fue que los colaboradores indicaron que si no hubiesen invertido tanto de sí mismos en esta organización considerarían trabajar en otra parte. En contraste, la pregunta menos ponderada, con un total desacuerdo fue la pregunta: esta organización merece mi lealtad (figura 4)

### ***Compromiso Normativo.***

Tabla 9 Nivel de compromiso normativo

Nivel de compromiso normativo	Fi	%
Bajo	4	2.9%
Moderado	81	57.9%
Alto	55	39.3%
Total	140	100.0%

Fuente. Elaboración propia

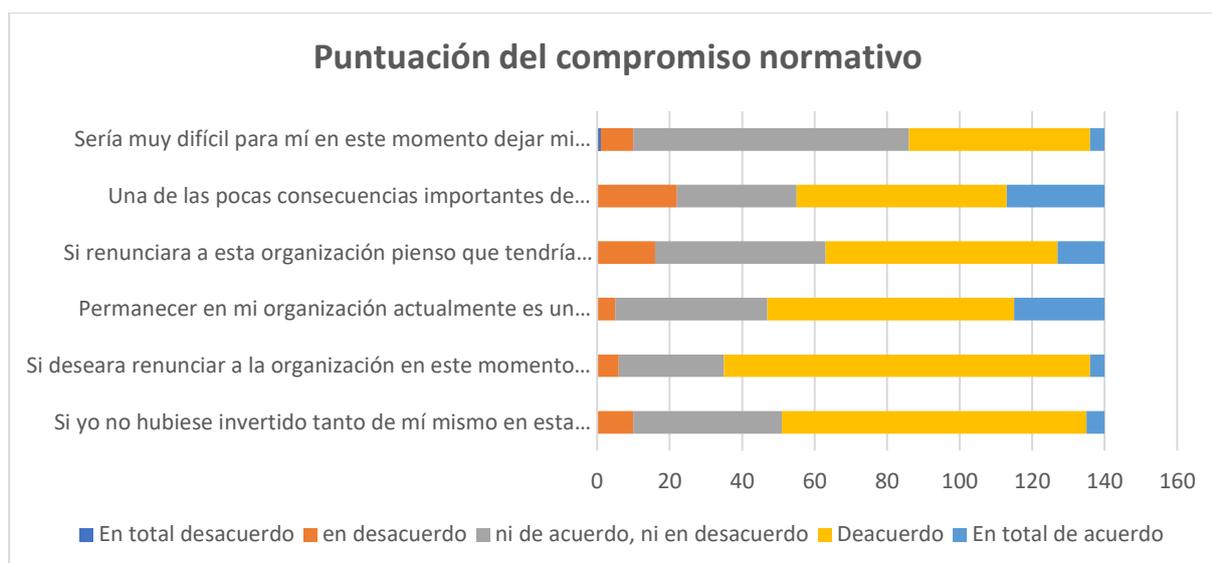


Figura5 Nivel de compromiso normativo de los colaboradores de la empresa de Seguridad, octubre 2019 a enero 2020.

Interpretación: La tabla 9 muestra que el nivel de compromiso normativo de los colaboradores de la empresa de Seguridad en Lambayeque fue MODERADO, con una puntuación de 81, lo que significa un 57,9%. En esta dimensión la pregunta que más puntuación obtuvo con un total acuerdo fue que los colaboradores señalaron que una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo. En contraste, la pregunta menos ponderada, con un total desacuerdo fue la pregunta: Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara (figura 5).

***Variables demográficas: sexo, edad, estado civil, nivel de educación y nivel de ingresos y la relación con el compromiso organizacional***

Las variables sociodemográficas: sexo, edad, estado civil y nivel de ingresos se relacionan significativamente con la variable compromiso organizacional, la variable nivel de educación no se relaciona con la variable compromiso organizacional. (Ver Tabla 10)

En cuanto a la variable sexo, la relación existente puede deberse a que las mujeres tienen tendencia en su mayoría a poseer mayor compromiso que los hombres dentro de una organización.

Respecto a la variable edad, la vinculación dada puede ser que a mayor tiempo que el colaborador pase en la empresa, este perciba o no retribución monetaria, líneas de carrera, entre otros.

Y la variable nivel ingresos, la asociación existente puede ser que a mayor ingresos más fidelidad a la compañía.

Tabla8 Relación de datos sociodemográficos con Compromiso Organizacional

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Sexo	Correlación de Pearson	,218**
	Sig. (bilateral)	,010
	N	140
Edad	Correlación de Pearson	,216*
	Sig. (bilateral)	,010
	N	140
Estado Civil	Correlación de Pearson	,170*
	Sig. (bilateral)	,044
	N	140
Nivel De Educación	Correlación de Pearson	,148
	Sig. (bilateral)	,080
	N	140
Nivel De Ingresos	Correlación de Pearson	,226**
	Sig. (bilateral)	,007
	N	140

## 4.2. Discusión

La presente indagación se desenvuelve en una empresa de seguridad en Lambayeque, entre los meses de octubre 2019 a enero 2020, representativa en la región norte del Perú por su buen servicio a la comunidad. Siendo, el objetivo general determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque, el estudio evidencia que el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores es ALTO, con una puntuación de 51,4%. Esto revela que el compromiso de los colaboradores hacia la empresa se encuentra en su máximo valor, pero existen factores que influyen en ellos.

Se diferencia con el estudio de Dwiyanti y Kusuma (2018) quienes hallaron que el 29.27% lo percibe en nivel medio el compromiso laboral, concluyendo que existe una brecha por optimizar o potenciar, afirmando que existe inseguridad laboral hacia el compromiso organizacional, es decir los empleados temporales que experimentan una alta inseguridad laboral tendrán un bajo compromiso organizacional, además, ese sentir con la institución está debida justamente a la necesidad de contar con un empleo y a la difícil situación de nuestro país para conseguirlo y conservarlo.

Wills, Cevallos, Sadi, y Ancin (2017) llegaron a resultados diferentes en el compromiso organizacional definiendo que el 32.9% está totalmente de acuerdo y el 6.41% totalmente en desacuerdo, debido a la existencia de una brecha que para el primer valor esta investigación superó en un 20% mientras que el segundo valor de igual manera superó con un aproximado de un 6%. Indicando que, en lugar de estudio existe mayor compromiso por parte de los colaboradores para la realización de sus actividades y logro de los objetivos, esto como consecuencia de asumir las metas de la empresa como propias.

Por el contrario, Alarcón (2017), en su indagación obtuvo como resultado que el 51.6% de los colaboradores presentan un nivel bajo de compromiso, el 30.5% tiene un nivel regular y el 17.8% un nivel alto, esto puede significar que los colaboradores de una empresa de seguridad poseen diferentes objetivos que no se alinean con la organización. Y Reyes (2016) halló resultados similares, un nivel alto de compromiso laboral 56.6% en una industria de alimentos. Esto como consecuencia de un buen clima laboral y de liderazgo del directivo, ya que el colaborador al percibir un ambiente laboral agradable y una gestión adecuada del líder, valorará más a la empresa, y por ende tendrá mayor compromiso laboral.

En cuanto al objetivo específico, determinar el nivel de compromiso afectivo de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque, en la investigación se determinó un nivel MODERADO con un puntaje del 53,6%, donde los colaboradores indicaron un fuerte sentimiento de pertenencia hacia la organización y un total desacuerdo en la sensación de ser como “parte de la familia” en la organización.

Esto difiere con la investigación de Wills, Cevallos, Sadi, y Ancin (2017), teniendo como resultados que el 49.31% está totalmente de acuerdo, el 46.24% de acuerdo y 0.11% totalmente en desacuerdo. Lo cual refleja un apego emocional del colaborador por la efectiva motivación que recibe por parte de la empresa, además de identificarse con valores y objetivos de la organización. Comparando estos resultados en la investigación de Wills et al. (2017), evidencia un nivel BUENO de Compromiso, a diferencia de nuestro estudio.

Alarcón (2017), en su estudio sobre compromiso Organizacional, se encontró un mayor valor en la dimensión compromiso afectivo, seguido continuidad y normativo. Con esto, significo que los colaboradores se sienten comprometidos con su labor que realizan, además, algunos sienten un vínculo emocional con la empresa, dado las recompensas y reconocimientos que reciben de la empresa.

Para el objetivo específico, determinar el nivel del compromiso continuo de los colaboradores de una empresa de seguridad en Lambayeque, se tiene un nivel ALTO, con una puntuación del 55%, debiéndose a que los colaboradores guardan respeto a las normas del empleador por motivo de que se sienten sujetas a ellas por un contrato el cual los obliga a realizar las labores bajo aquellas normas, además, los colaboradores indicaron que si no hubiesen invertido tanto de sí mismos en esta organización considerarían trabajar en otra parte y un total desacuerdo en que la organización merece su lealtad.

El estudio de Wills, Cevallos, Sadi, y Ancin (2017) difiere con los resultados, quienes demuestran que el 71% cree que no le sería difícil encontrar trabajo en otra parte, debido al sector y al contexto donde se desarrolló la investigación, teniendo en cuenta las distintas realidades.

El nivel de compromiso normativo de los colaboradores de la empresa de Seguridad en Lambayeque fue MODERADO, con una puntuación del 57,9%. En esta dimensión indica que los colaboradores señalaron un total acuerdo que una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo y un total desacuerdo en que sería muy difícil en este momento dejar la organización incluso si lo desearan.

Ojeda et al. (2016), el compromiso normativo no se considera mucho por los mismos trabajadores debido a la falta de normas o políticas diseñadas por la empresa. Y Gómez (2018), encontró en su estudio una calificación alta de Compromiso de Continuidad y Normativo, aquello que no paso con el Compromiso Afectivo. Siendo como conclusión que los trabajadores se desempeñan en la empresa por dos razones básicamente: sentimiento de lealtad por la organización y la necesidad de trabajar para cubrir sus necesidades, pero no por sentirse emocionalmente identificado con la organización.

Para la determinación de las variables intermitentes sexo, edad, estado civil, nivel de educación y nivel de ingresos, para la empresa de Seguridad la única variable intermitente es nivel de educación, la cual no guardó relación significativa con la variable compromiso organizacional. Este resultado guarda similitud con lo investigado por Crespo (2016), cuya variable grado escolar se relacionó significativamente con su variable de estudio.

Finalmente, entre los diferentes estudios, Ojeda, et. Al (2016), halló que las variables demográficas no presentan un vínculo significativo con Compromiso, esto significa que no son un elemento diferenciador respecto del compromiso organizacional, por lo que, se sugiere continuar investigación al respecto. De igual manera Loli (2017), esto de manera conjunta, pero

de manera individual si se encuentra vinculación relevante con: educación, antigüedad en la universidad, antigüedad en el puesto actual y puesto actual. Y las variables: sexo, edad, condiciones laborales, estado civil y número de trabajadores, no son variables estadísticamente diferenciadoras. Arias, et al. (2017), los resultados mostraron que no existe asociación importante entre las variables demográficas y Compromiso, tal como fue el caso de sexo, estado civil, ambas no denotaron influencia alguna sobre Compromiso. Por tanto, se aprobó la hipótesis nula de estudio, las variables demográficas no ejercen influencia alguna sobre compromiso.

## **V. Conclusión**

El compromiso organizacional según lo percibido por los colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020, se encontró en un nivel alto, dado que, la mayoría de ellos presentan un sentido de pertenencia alto para con la empresa, debido a que los directivos y jefes muestran mucha preocupación por los problemas internos, solo esperan resultados, también se debe a que cuentan con el conocimiento necesario en cuando a esta variable o tema.

El compromiso afectivo de acuerdo lo percibido por los colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020, se encontró en un nivel moderado, ya que, los colaboradores sienten un regular afecto directo hacia su trabajo y la empresa, debido al más o menos interés por parte de la empresa en algunos aspectos cómo cuidado personal, indumentaria y herramientas de trabajo, por otro lado, existen trabajadores que si se sienten identificados emocionalmente con su trabajo, entre ellos se destaca lo que tienen tiempo laborando y que poco a poco han ido escalando a un mejor puesto de trabajo y generando la experiencia necesaria.

El compromiso continuidad según lo percibido por los colaboradores de una empresa de seguridad de Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020, se encontró en un nivel alto, la razón, es que los colaboradores se no se sienten atados a continuar con sus labores debido a que tienen obligaciones y necesidades personales que cubrir, también tienen que cumplir un contrato que estipula una fecha y tareas a la empresa donde presta el servicio, por otro lado, la continuidad de los colaboradores se debe a que son leales en favor de haberlos contratado porque los requisitos no son muy estrictos.

El compromiso normativo según lo percibido por los colaboradores de una empresa de seguridad Lambayeque, octubre 2019 a enero 2020, se encontró en un nivel moderado, debido

a que los colaboradores muestran su respeto hacia la empresa por la inversión en capacitaciones, charlas motivacionales, beneficios económicos internos, lo que lo convierte en un colaborador apegado a las normas que dicta la empresa, así mismo, se sienten restringidos de cambiarse a otra empresa, por lo si renuncia a la organización en un momento difícil muchas cosas cambiarían así existan pocas alternativas de trabajo.

Las variables sociodemográficas que se encuentran comprometidas con el compromiso organizacional son: sexo, edad, estado civil y nivel de ingresos. Respecto al sexo se refiere que la mayoría de los trabajadores son varones, y en referencia a edad, la empresa solicita personal bajo cierto criterio mínimo de 18 años hasta 45 años, estado civil mayormente son solteros y el nivel de ingreso se encuentra en un rango considerable como mínimo de 1451 a 1800.

## **VI. Recomendaciones**

Exponer en las capacitaciones de manera introductoria la visión, misión, objetivos y valores de la organización, a fin de que el colaborador capte e interiorice la razón de ser de la empresa, hacia donde se proyecta crecer, qué es lo que quiere lograr a corto, mediano y largo plazo, y qué caracteriza a la organización (trabajo en equipo, vocación de servicio, veracidad, entre otros).

Incorporar un buzón de sugerencias en la empresa de seguridad para conocer cómo esta puede comprometerlos de modo idóneo e ideal, y ello se revisaría periódicamente, cada mes.

Realizar actividades de integración, como: juegos deportivos, paseos, almuerzos, premiaciones (comportamientos extraordinarios), entre otros, esto inicialmente con el equipo de trabajo, posteriormente invitar a 1 ó 2 familiares del colaborador.

Ofrecer estabilidad laboral, esto por medio, de un clima laboral sin especulaciones negativas, dicho de otro modo, un clima sano y armonioso, que logre respetar a cada colaborador.

## VII. Lista de referencias (APA)

- Alarcón, L. (2017). Análisis del compromiso organizacional en una Empresa de Seguridad ubicada en Lima. Recuperado de: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4870/TSP\\_AE-L\\_034.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4870/TSP_AE-L_034.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Abdulrahman, D. (2017). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes towards organizational change: a study in local government. *International Journal of Public Administration*. 40:1, 77-88, DOI 10.1080/01900692.2015.1072217
- Aladwan, K., Bhanugopan, B., & Fish, A. (2013). ¿Hasta qué punto los trabajadores árabes se comprometieron con sus organizaciones? *Revista Internacional de Comercio y Gestión*. 23 (4), 306-326.
- Alkalha, Z., Al-Zu'bi, Z., Al-Dmour, H., & Alshurideh, M. (2012). Investigación de los efectos de las políticas de recursos humanos en el desempeño organizacional: un estudio empírico sobre los bancos comerciales que operan en Jordania. *Revista europea de ciencias económicas, financieras y administrativas*, 51, 44-64.
- Al-Qarioti, M.Q., & Al-Enezi, A. (2004). Compromiso organizacional de los gerentes en Jordania: un estudio de campo. *Revista Internacional de Administración Pública*, 27 (5), 331-352.
- Araque, D., Sánchez, J., y Uribe, A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios Gerenciales* 33: pp. 95–101.
- Becker, H. (1960). Notas sobre el concepto de compromiso. *American Journal of Sociology*, 350-360.
- Cernas, D. A., Mercado, P., y León, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*, 63 (2), 2018, 1-23.
- Colquitt, J., LePine, J., & Wesson, M. (2010). *Comportamiento organizacional: elementos esenciales para mejorar el desempeño y el compromiso*. McGraw-Hill Irwin, New York, NY.
- Cooper, D. J. (2003). *Liderazgo para el compromiso de los seguidores*. Butterworth-Heinemann.

- Crespo, C. (2016). Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. Universidad Autónoma de San Luis Potosí Facultad de Contaduría y Administración División de Estudios de Posgrado.
- Chiu, W.Y., & Ng, F.F. (2015). Aumento del compromiso organizacional a través de la propensión a la confianza. *Gestión de Ingeniería, Construcción y Arquitectura*, 22 (3), 272-294.
- Darolia, C. R., Kumari, P. & Darolia, S. (2010). Apoyo organizacional percibido, motivación laboral y compromiso organizacional como determinantes del desempeño laboral. *Revista de la Academia India de Psicología Aplicada*, 36 (1), 69-78
- Dwiyanti, R., & Kusuma, S. (2018). El efecto de la inseguridad laboral en el compromiso organizacional en empleados temporales impermanentes de una empresa indonesia. *Expert Journal of Business and Management*.
- English, B., Morrison, D., & Chalon, C. (2010). Efectos moderadores de la permanencia organizacional en la relación entre clima psicológico y compromiso afectivo. *Revista de desarrollo gerencial*, 39 (4), 394-408.
- Diario Gestión (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. Redacción Gestión. Perú. Obtenido de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Diario El Nuevo Siglo (2020). Cómo generar compromiso y lealtad laboral de los Millennials. Obtenido de: <https://elnuevosiglo.com.co/articulos/11-2018-como-generar-compromiso-y-lealtad-laboral-de-los-millennials>
- Idris, A. (2014). El trabajo flexible como estrategia de retención de empleados en los países en desarrollo: hablan los gerentes de los bancos de Malasia. *Journal of Management Research*, 14 (2), 71-86.
- Kell, H. J., & Motowidlo, S. J. (2013). Deconstrucción del compromiso organizacional: asociaciones entre sus componentes afectivos y cognitivos, antecedentes de personalidad y resultados de comportamiento. *Journal of Applied Social Psychology*, 42 (1), 213-251.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). La medición del compromiso organizacional. *Revista de comportamiento vocacional*, 14 (2), 224-247
- Meyer, J. & Allen, N. (1990). *Compromiso en el ámbito laboral: teoría, investigación y aplicación*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. *Revisión de la gestión de recursos humanos*.

- Meyer, J. P., & Herscovitch, L. (2001). Compromiso en el ámbito laboral: hacia un modelo general. *Revisión de la gestión de recursos humanos*, 11 (4), 299-326.
- Meyer, J. P., & Parfyonova, N. M. (2010). Compromiso normativo en el lugar de trabajo: análisis teórico y reconceptualización. *Revisión de la gestión de recursos humanos*, 20 (4), 283-294.
- Obeidat, B., Tarhini, A., & Aqqad, N. (2017). El impacto del capital intelectual en la innovación a través del papel mediador de la gestión del conocimiento: un enfoque de modelado de ecuaciones estructurales. *Revista Internacional de Estudios de Gestión del Conocimiento*, 8 (3-4), 273-298.
- Ojeda, M., Talavera, R., y Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. *Sistemas, Cibernética e Informática*
- Osorio, L., Ramos, E., & Walteros, D. (2017). Valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la U.A.C.J.S.*
- Peña, M. C., Díaz, G., Chávez, A. G., & Sánchez, C. E. (2016). El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores. *Revista Internacional Administración & Finanzas*.
- Redacción Recursos Humanos TV (2019). Compromiso organizacional: ¿Qué es y cómo se divide? Recuperado de: <https://www.recursoshumanos.tv/2019/05/03/compromiso-organizacional-que-es-y-como-se-divide/>
- Rodríguez, A. & Bastos, A. (2010). Problemas conceptuales y empíricos en la investigación del compromiso organizacional: un análisis crítico del modelo tridimensional de J. Meyer y N. Allen. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 10 (2), 129-144.
- Romero, P. P. (2017). Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Rosas, N. (2016). Satisfacción laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de Centros de Educación Básica Alternativa del ciclo avanzado de la región Puno. Escuela Profesional de Administración y Marketing, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Lima, Perú.
- Soldi, R. M. & Zanelli, J. C. (2006). Compromiso organizativo de los trabajadores subcontratados y fijos: un estudio comparativo en una empresa telefónica. XXX Encontro Nacional de Pesquisa em Administração, ANPAD, Salvador.

- Steel, R. P., Griffeth, R. W., & Hom, P. W. (2002). Política de retención práctica para el administrador práctico. *La Academia de Ejecutivo de Gestión*, 16 (2), 149-162.
- Wills, N., Cevallos, M. I., Sadi, G., y Ancin, I. (2017). Satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6, 133-160.

## VIII. Anexos

Anexo 1: Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa de seguridad en estudio



### Escuela de Posgrado

Estimado colaborador, el presente cuestionario sirve para Determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores de una empresa de Seguridad, octubre 2019 – enero 2020. La información que se obtenga es confidencial y los resultados serán con fines estrictamente académicos y de contribución con la investigación. Se agradece su amable colaboración.

Datos socio demográficos:

Sexo	
Edad	
Estado civil	
Nivel de educación	
Nivel de ingresos	

Por favor lea atentamente los valores y marque con una (X) según su criterio:

1: TOTALMENTE EN DESACUERDO	2: EN DESACUERDO	3: A VECES EN DESACUERDO	4: A VECES DE ACUERDO	5: MUY DE ACUERDO
--------------------------------------	---------------------	-----------------------------	--------------------------	----------------------

Nº	Ítems : Compromiso Organizacional					
		1	2	3	4	5
1	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.					
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
3	Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.					
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas alternativas					
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					

7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
8	Esta organización merece mi lealtad					
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
10	Siento obligación de permanecer con mi empleador actual					
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.					
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal					
13	Le debo muchísimo a mi organización					
14	Me siento como “parte de la familia” en mi organización					
15	Tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización					
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas de trabajo					
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.					
18	Me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización					

Anexo 2: Figuras y tablas complementarias

Tabla N° 9. *Percentiles para determinar el nivel por dimensiones*

		Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
N	Válido	140	140	140
	Perdidos	0	0	0
Media		3,7262	3,7952	3,6083
Mediana		3,6667	3,8333	3,6667
Desviación estándar		,56548	,43357	,50256
Varianza		,320	,188	,253
Mínimo		2,50	2,67	2,33
Máximo		4,83	4,67	4,67
Percentiles	33,33333333	3,5000	3,6667	3,5000
	66,66666667	4,0000	4,0000	3,8333

Tabla N° 10. Percentiles para determinar el nivel de la variable

## COMPROMISO LABORAL

N	Válido	140
	Perdidos	0
Media		3,7099
Mediana		3,6944
Desviación estándar		,32715
Varianza		,107
Mínimo		2,78
Máximo		4,56
Percentiles	33,33333333	3,5000
	66,66666667	3,8889

## Anexo 3. Cronograma de actividades y presupuesto

Tabla N° 11. Cronograma de actividades

## Cronograma de actividades

Actividades	Agosto		Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero		
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	
<b>Etapas y fases</b>																					
E. planteamiento	■	■																			
Realidad		■	■																		
Revisión bibliográfica	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Elaboración de proyecto				■	■	■	■														
Presentación del proyecto								■													
<b>Etapa de ejecución</b>																					
Prueba piloto									■												
Registro de datos										■											
procesamiento de datos											■	■									
Análisis de datos												■	■								
<b>Etapa redacción y difusión</b>																					
Etapa redacción científica														■	■						
Presentación informe científico															■	■	■				
Artículo científico																	■	■	■		

Tabla N° 12. *Presupuesto**Presupuesto*

Ítems	Inversión
Pasajes	S/. 250.00
Copias	S/. 20.00
Carta de presentación	S/. 40.00
Internet	S/. 200.00
Libro	S/. 50.00
Imprevistos	S/. 200.00
Total	S/. 760.00