



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional en
postulantes a una empresa retail, Ica, 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

PRESENTADO POR

Oblitas, Edward Michael

<https://orcid.org/0009-0000-8553-6581>

Ramírez Chambi, Jair Albert

<https://orcid.org/0000-0002-2961-0705>

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

ASESOR

Mg. Candela Levano, Cecil Massiel

<https://orcid.org/0000-0003-2616-0670>

Chincha, Perú, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 17 de Enero del 2026

Mg. Jose Yomil Perez Gomez
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que, los bachilleres: OBLITAS, EDWARD MICHAEL Y RAMÍREZ CHAMBI, JAIR ALBERT, de la Facultad de salud, del programa Académico de PSICOLOGÍA, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN POSTULANTES A UNA EMPRESA RETAIL, ICA, 2025

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

MG. CANDELA LEVANO CECIL
MASSIEL
CODIGO ORCID: 0000-0003-2616-0670
DNI: 46475398

DECLARATORIA DE LA AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Jair Albert Ramírez Chambi**, identificado(a) con DNI N° **75115063**, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de **Psicología**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **"Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional en postulantes a una empresa retail, Ica, 2025"**, declaro bajo juramento que:

- La investigación realizada es de mi autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

10%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 31 de enero de 2026.

Jair Albert Ramírez Chambi
DNI N.º 75115063



*Las firmas y huellas dactilares corresponden a los responsables(s) de la investigación.

SIGUÉ VUELTA

FE DE SUSCRIPCIÓN

SE PROCEDE A CERTIFICAR LA(S) FIRMA(S)
MAS NO EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO

INREDACCION

DOCUMENTO NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA



NOTARIA ENRIQUE LUQUE VASQUEZ

LEGALIZACIÓN DE FIRMAS



CERTIFICO: La autenticidad de la(s) suscripción(es) de: JAIR ALBERT RAMIREZ CHAMBI identificado con C.N.I. N° 75115063; declara(n) haber suscrito y asumir toda la responsabilidad del documento. El notario legaliza(n) la(s) firma(s) mas no el contenido art. 108° D. Leg. N° 1049; doy fe. (1753-2026 阿基里/YBLE) ===== ICA, 31 DE ENERO DEL 2026. =====



ENRIQUE LUQUE VASQUEZ
Abogado - Notario
COLEGIO DE NOTARIOS DE ICA





DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACION



Yo, **Edward Michael Oblitas**, identificado(a) con DNI N° **04405723**, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de **Psicología**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "**Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional en postulantes a una empresa retail, Ica, 2025**", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

ESTE DOCUMENTO NO HA SIDO REDACTADO EN ESTA NOTARIA

10%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, **31 de enero de 2026.**


Edward Michael Oblitas
DNI N.º 04405723



*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.




**CERTIFICACION DE FIRMAS AL REVERSO
NOTARIA FERNANDEZ JIMENEZ**

CERTIFICADO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE CORRESPONDE A DON(ÑA) EDWARD MICHAEL OBLITAS, IDENTIFICADO (A) CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD 04405723.- SE CERTIFICA LA FIRMA MAS NO EL CONTENIDO.- MOQUEGUA, 02 DE FEBRERO DEL 2026.- (SVB-RENIEC).-jeqv.- =====

NOTARIA
Fernández Jiménez
02 FEB. 2026
Calle Libertad N° 410
MOQUEGUA

Necmi E. Fernández Jiménez
NOTARIA PUBLICA



DEDICATORIA

A mi hija Massiel Janae, fuente de mi inspiración para no perecer en este camino de crecimiento personal y profesional, a Grace, mi compañera de vida que me impulsa a seguir saliendo adelante, a mi mamá Mary, que me acompañó desde el inicio de todo, a mis hermanas Pamela y Paola con quienes compartí experiencias extraordinarias en mi niñez y adolescencia, a mis tíos Cesar y Margarita a quienes agradezco a la vida por estar acompañándome, aconsejándome y haciendo sentir siempre en familia, a mi gran amigo Edward, con quien supe el verdadero significado de amistad y por último a Estéfano G. con quien crecí y supe conocer el significado de cuidar, proteger y enseñar.

-Jair

A mis padres Miguel y Amanda que están en el cielo, ya que siempre creyeron en mí, con los valores que me inculcaron y espero no defraudarlos en este nuevo camino y por supuesto a mis hijos, mi razón de ser

-Edward

AGRADECIMIENTO

A la empresa que nos brindó la oportunidad de desarrollar esta investigación, a los participantes de la presente investigación y así como a todas las personas que nos facilitaron el acceso a la información y validación de procesos.

También agradecer el esfuerzo de nuestros familiares para alcanzar las metas que nos hemos propuesto.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional inicial en postulantes del sector retail de la ciudad de Ica en el año 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 105 postulantes, quienes respondieron un cuestionario de satisfacción del proceso de selección y una adaptación del instrumento de Meyer y Allen para medir el compromiso organizacional. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional global ($Rho = .351$; $p < .001$), así como con las dimensiones afectiva ($Rho = .466$; $p < .001$) y normativa ($Rho = .426$; $p < .001$). Asimismo, la dimensión de continuidad no mostró relación estadísticamente significativa ($Rho = .191$; $p = .051$). A nivel descriptivo, el 91,4 % de los postulantes reportó un nivel alto de satisfacción con el proceso de selección y el 80 % un nivel alto de compromiso organizacional. En conclusión, los hallazgos confirman la relevancia de la experiencia del candidato durante el proceso de selección, indicando que una gestión clara, transparente y respetuosa favorece el compromiso organizacional inicial, especialmente en sus componentes afectivo y normativo.

Palabras clave: satisfacción del proceso de selección, compromiso organizacional, experiencia del candidato, sector retail.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between satisfaction with the selection process and initial organizational commitment among applicants from the retail sector in the city of Ica during 2025. The study was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The sample consisted of 105 applicants, who voluntarily completed a questionnaire assessing satisfaction with the selection process and an adapted version of Meyer and Allen's instrument to measure organizational commitment. The results revealed a positive and significant correlation between satisfaction with the selection process and overall organizational commitment ($Rho = .351$; $p < .001$), as well as with the affective ($Rho = .466$; $p < .001$) and normative ($Rho = .426$; $p < .001$) dimensions. Meanwhile, the continuance dimension showed no statistically significant relationship ($Rho = .191$; $p = .051$). At a descriptive level, 91.4% of participants reported high satisfaction with the selection process, and 80% exhibited high levels of organizational commitment. In conclusion, the findings highlight the relevance of the candidate experience during recruitment and selection, suggesting that clear, transparent, and respectful processes foster early organizational commitment, particularly in its affective and normative components.

Keywords: selection process satisfaction, organizational commitment, candidate experience, retail sector.

ÍNDICE GENERAL

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	ii
DECLARATORIA DE LA AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1. Descripción del problema.....	13
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3. Preguntas de investigación específicas	15
2.4. Objetivo general.....	15
2.5. Objetivos específicos	15
2.6. Justificación e importancia	16
2.7. Alcance y limitaciones.....	17
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1. Antecedentes	19
3.2. Bases teóricas	21
3.3. Marco conceptual.....	27
IV. METODOLOGÍA	31
4.1. Tipo y nivel de investigación	31
4.2. Diseño de investigación	31
4.3. Hipótesis general y específicas.....	32

4.4.	Matriz de operacionalización de variables	43
4.5.	Población – Muestra	45
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	45
4.7.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	50
V.	RESULTADOS.....	51
5.1.	Presentación de resultados.....	51
5.2.	Interpretación de resultados.....	56
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	59
6.1	Análisis inferencial	59
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
7.1.	Comparación de resultados	65
VIII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
8.1.	Conclusiones	67
8.2.	Recomendaciones	68
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
X.	ANEXOS	74
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	76
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	78
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición.....	79
	Anexo 4: Base de datos	88
	Anexo 5: Documentos administrativos	110
	Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud	114
	Anexo 7: Evidencias Fotográficas	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Alfa de Cronbach del instrumento satisfacción del proceso de selección.....	47
Tabla 2: Coeficientes alfa de Cronbach del instrumento de compromiso organizacional.....	49
Tabla 3: Nivel de la variable satisfacción del proceso de selección	51
Tabla 4: Nivel de compromiso organizacional	52
Tabla 5: Nivel de la dimensión afectiva	53
Tabla 6: Nivel de la dimensión continuidad	54
Tabla 7: Nivel de la dimensión normativo	55
Tabla 8: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	59
Tabla 9: Prueba de hipótesis general	60
Tabla 10: Prueba de hipótesis específica 1	61
Tabla 11: Prueba de hipótesis específica 2	62
Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 3	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de la variable satisfacción del proceso de selección.....	51
Figura 2: Nivel de compromiso organizacional	52
Figura 3: Nivel de la dimensión afectiva	53
Figura 4: Nivel de la dimensión continuidad	54
Figura 5: Nivel de la dimensión normativo	55

I. INTRODUCCIÓN

La realidad en el sector retail empresarial de la ciudad de Ica, evidencia oportunidades de mejora con el talento próximo a ser contratado. Hoy en día las organizaciones con un gran desarrollo estratégico implementan acciones para conocer en detalle cada aspecto relacionado a las personas que forman parte del núcleo del negocio, mismos que son analizados a través de los indicadores como por ejemplo la rotación de personal, la gestión del talento humano y específicamente lo relacionado con la presente investigación: la satisfacción del proceso de selección del candidato y su impacto en el compromiso con la organización, que se desarrolla desde el primer contacto empresa-postulante.

Por ello resulta beneficioso el análisis desde la primera parte del vínculo pre-contractual como lo es la satisfacción percibida por el candidato interesado en formar parte del equipo, como sostiene Galvez (2024), se reafirma que la experiencia que recibe el candidato durante el proceso es crucial en toda la selección, que además, busca elevar la efectividad y contribución a la retención a largo plazo, bajo esta consideración el impacto es transversal en el vínculo laboral, lo que muchas veces puede definir el compromiso organizacional que tendrá el nuevo trabajador con su labor diaria y que se afianzará con aquellas experiencias que fueron manifestadas de manera teórica por el reclutador responsable de brindar todas las pautas iniciales, y que finalmente sirven como guía del postulante próximo a integrarse.

En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del proceso de los postulantes y el compromiso organizacional en empresas retail de la ciudad de Ica.

El presente estudio creará bases sólidas para profundizar uno de los aspectos escasamente abordados en la literatura de la gestión de personas de las organizaciones del Perú y en específico de postulantes para el sector retail de la ciudad de Ica, el análisis de la importancia de las interacciones iniciales empresa-postulante y su impacto previo su contratación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En el entorno laboral del sector retail del país, se busca personas de alto rendimiento que no solo logren lo que se necesita hacer, sino que también se alineen con la empresa. Las organizaciones deben llevar a cabo procesos de selección que no solo sean eficientes, sino que también proporcionen experiencias positivas para los candidatos, mejorando su perspectiva sobre la organización. De esta manera, la satisfacción con el proceso de selección ya no es un tema desinteresado, sino una parte más estratégica de la organización como empleador, la inclinación a aceptar una oferta de trabajo y recomendar la empresa a otros (Hausknecht, Day & Thomas, 2004).

Estudios a nivel internacional manifiestan que la equidad, la claridad, la transparencia y la retroalimentación son algunos de los factores que influyen en la actitud de los candidatos hacia la organización durante la selección. Siguiendo esta línea, Beck y Wilson (2000) comentan que las experiencias previas a la entrada a laborar y la formación inicial (onboarding) constituyen momentos cruciales para crear una base sobre el compromiso organizacional temprano. De igual manera, Hussain, Channa y Bhutto (2024) informaron que los procesos de reclutamiento transparentes y sistemáticos crean una imagen positiva del empleador, suficiente para comprometer a los nuevos trabajadores. Cuando la experiencia del candidato es negativa, puede resultar en desmotivación e incluso en la pérdida de talentos potenciales o en dañar la marca de la compañía en mercados difíciles, como el minorista, donde el mercado es exigente y cambia rápidamente.

En el Perú, Vértiz Nomberto (2020) estableció en una investigación en la Municipalidad Provincial de Lambayeque que la percepción que

tienen los candidatos respecto al proceso de selección está relacionada directa e inversamente con el compromiso organizacional obtenido tras el ingreso. Las motivaciones de decisión como el ajuste entre el puesto de trabajo y el candidato, la equidad percibida de las evaluaciones realizadas y la claridad de los pasos del proceso de reclutamiento resultaron ser factores importantes para la formación temprana del compromiso. Estos hallazgos evidencian que en el país aún es difícil gestionar los procesos de selección y reclutamiento, lo cual se refleja en los niveles de satisfacción de los solicitantes, influyendo así en su intención de integrarse y conectarse con una organización.

Las empresas retail en la ciudad de Ica también estarían atravesando una situación de alta rotación y competencia por conseguir a cualquier persona comprometida, pero se podría notar que hay muchas personas que siempre se quejan de cosas como la falta de transparencia en los procesos, no recibir retroalimentación, etc. Este no es un problema secundario, ya que una mala experiencia en esta etapa puede reflejar un bajo compromiso inicial, alto riesgo de abandono de trabajo, poca o nula identificación con la cultura de la empresa y costos más altos en las fases de selección.

Por ello, resulta necesario analizar de qué manera la satisfacción con el proceso de selección influye en el compromiso organizacional inicial de los postulantes en empresas del sector retail de Ica, durante el 2025. Esta investigación permitirá demostrar la importancia de contar con procesos de selección que no solo elijan al mejor candidato, sino que también brinden una experiencia adecuada capaz de conectar el vínculo entre el postulante y la empresa desde el inicio. Con ello, se contribuirá a mejorar la gestión de recursos humanos, favorecer la permanencia a largo plazo del talento y construir organizaciones más sólidas y sostenibles desde el primer momento de la interacción empresa-candidato.

2.2. Pregunta de investigación general

P.G: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso afectivo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025?

P.E.2: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso de continuidad en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025?

P.E.3: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso normativo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025?

2.4. Objetivo general

O.G: Determinar la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.

2.5. Objetivos específicos

O.E.1: Analizar la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso afectivo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.

O.E.2: Analizar la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso de continuidad en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.

O.E.3: Analizar la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso normativo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.

2.6. Justificación e importancia

2.6.1. Justificación teórica

Este estudio se justifica en el plano teórico ya que busca ampliar el conocimiento sobre la relación entre la satisfacción de los postulantes con el proceso de selección y el compromiso organizacional inicial. A nivel internacional se ha investigado este tema, pero en el Perú son pocas las investigaciones que lo consideren. En el sector retail, donde la rotación suele ser alta y se necesita que los trabajadores estén comprometidos desde sus inicios. Es así como la investigación ayudará a cubrir parte de este vacío en la investigación nacional y servirá como referencia para futuros trabajos en el campo de la psicología organizacional.

2.6.2. Justificación práctica

La presente investigación es importante ya que ayudará a las empresas retail de Ica a conocer cómo la experiencia que viven sus postulantes durante los procesos de selección influye en su compromiso. Con estos resultados, las áreas interesadas y así como los puestos de dirección podrán tener procesos más claros, justos y participativos, lo que aumentará la satisfacción de los postulantes. Además, los hallazgos servirán como apoyo para mejorar la imagen empleadora de las empresas en un mercado laboral competitivo y exigente, reforzando la confianza y la buena reputación frente a quienes postulan.

2.6.3. Justificación metodológica

Desde lo metodológico, esta investigación es de alto valor porque busca crear y validar un cuestionario específico al contexto para medir la satisfacción de los postulantes con el proceso de selección y además adecuar el constructo del cuestionario sobre compromiso con la organización en el momento previo a la creación del vínculo laboral. De esta forma, la presente investigación generará evidencia objetiva que ayude a la toma de decisiones en los procesos de selección, brindando una nueva perspectiva y dando herramientas de diagnóstico e intervención de sus áreas de reclutamiento de personal.

2.6.4. Importancia

La presente investigación tiene un alto grado de importancia porque trata dos temas y su correlación poco abordado en el Perú y muy necesario para el sector retail, donde la rotación de trabajadores es constante y el compromiso organizacional resulta estratégico para la estabilidad de las empresas. Saber cómo la satisfacción con el proceso de selección influye en ese compromiso permitirá identificar qué acciones generan experiencias agradables en los postulantes y los animan a integrarse con mayor disposición a la organización.

2.7. Alcance y limitaciones

2.7.1. Alcance espacial

La investigación se llevó en la empresa Compañía Food Retail S.A.C., la muestra estuvo conformada por 105 postulantes a puestos de trabajo operativos durante todo el mes de diciembre del año 2025.

2.7.2. Alcance temporal

Los instrumentos utilizados fueron el instrumento de satisfacción del proceso de selección y el instrumento de compromiso organizacional. Estos instrumentos fueron aplicados durante todo el mes de diciembre del año 2025.

2.7.3. Alcance social

La investigación brindó la oportunidad de atender la importancia de la cercanía con el postulante y el impacto que genera en la empresa como en el contratado, se logró además desarrollar una nueva línea temática sobre la atención al detalle en cada uno de los procesos de selección sean específicos o masivos.

2.7.4. Limitaciones

La presente investigación presentó algunas limitaciones durante su desarrollo. En primer lugar, la aplicación de los instrumentos, inicialmente programada para el mes de noviembre, debió ser reprogramada para diciembre debido a factores operativos de la empresa, lo que redujo el

tiempo disponible para la recolección de datos. Asimismo, se observó una variación en la cantidad de postulantes evaluados por día, presentándose jornadas con baja y alta afluencia, lo que exigió un mayor control para mantener la orientación y uniformidad en la aplicación de los instrumentos. Finalmente, la investigación se desarrolló en un periodo de campaña comercial, lo que implicó una mayor celeridad en los procesos de selección para cubrir vacantes de manera inmediata, limitando el tiempo destinado a la evaluación y participación de los postulantes. No obstante, se procuró mantener criterios metodológicos y éticos que permitieran garantizar la calidad de la información recolectada.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Hausknecht, Day y Thomas (2004) en su investigación tuvo como objetivo principal refrescar el modelo de reacciones de los postulantes ante los procesos de selección y ejecutar un meta-análisis de investigaciones anteriores. El diseño fue cuantitativo de tipo meta-analítico. La muestra fue conformada por 38 estudios empíricos publicados que incluían información sobre percepciones de justicia, satisfacción y actitudes de los candidatos. Los resultados muestran que la equidad, claridad y retroalimentación durante el proceso de selección están fuertemente relacionadas con la intención de aceptar la oferta de trabajo, recomendar la organización y el compromiso temprano. Se reportaron coeficientes de correlación moderados a altos (r entre 0.40 y 0.60) entre las variables. En conclusión, lo experimentado durante el proceso de selección es trascendental para generar la base significativa de los comportamientos del postulante ante la organización al momento de ser contratado.

Beck y Wilson (2000) en su estudio de investigación tuvieron como objetivo principal analizar la etapa previa a la contratación y la preparación inicial en la construcción del compromiso organizacional. El diseño fue cuantitativo, no experimental y de tipo correlacional. La muestra estuvo representada por empleados recientemente incorporados en centros públicos del Reino Unido ($n \approx 350$). Los resultados evidenciaron que las experiencias de antesala a la contratación y el proceso de preparación inicial explicaban un porcentaje importante de la varianza en el compromiso organizacional ($R^2 \approx 0.42$). Se concluyó que los primeros contactos del postulante con la organización juegan un rol clave para generar compromiso con el trabajo, lo que refuerza la necesidad de muchas veces intervenir y reformular los procedimientos en selección.

En la investigación de Hussain, Channa y Bhutto (2024) el objetivo principal fue evaluar cómo las prácticas de selección de personal que realizaban influían en el branding como empleador y el compromiso organizacional inicial en empresas del sector servicios en Pakistán. El diseño de investigación fue cuantitativo, transversal y de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 210 postulantes y empleados de reciente ingreso. Los resultados mostraron que la transparencia en las evaluaciones, la comunicación efectiva y la percepción de justicia en el proceso de selección se asociaron significativamente con la intención de permanencia y el compromiso temprano ($\beta = 0.53$, $p < 0.01$). Se concluyó que los procesos de selección debidamente ejecutados no solamente atraen el talento, sino que también fortalecen el compromiso inicial de los nuevos trabajadores.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Vertiz Nomberto (2020) en su investigación tuvo como objetivo hacer el análisis sobre cómo la percepción del proceso de selección influye en el compromiso organizacional del área administrativa de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. El diseño fue cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 151 colaboradores administrativos. Los resultados mostraron que la dimensión “oportunidad de desempeño” fue la que más influyó en el compromiso, seguida de la correspondencia entre el perfil del postulante y el puesto. Se hallaron relaciones significativas entre percepción de selección y compromiso organizacional. En conclusión, una percepción positiva del proceso de selección fomenta un mayor compromiso afectivo hacia la entidad.

3.1.3. Antecedentes Regionales

En el ámbito local, Vásquez Oliva (2022) realizó una investigación en Ica con el objetivo principal de determinar la influencia de la gestión del talento humano en el compromiso organizacional del personal de salud de una Microred. El diseño empleado fue cuantitativo, no experimental, transversal y de tipo correlacional, con una muestra de 106 trabajadores seleccionados

de manera intencional. Los resultados evidenciaron lo siguiente, que, en cuanto a la gestión del talento humano, un 6 % de los encuestados la percibió como “mala”, un 34 % como “regular” y un 60 % como “buena”, mientras que en relación con el compromiso organizacional un 31 % presentó niveles bajos, un 26 % niveles medios y un 42 % niveles altos. Mediante regresión logística ordinal se encontró que la gestión del talento humano influye de manera significativa en el compromiso organizacional general ($\text{Chi}^2 = 389,603$; $p = 0,000$), así como en sus dimensiones afectiva, normativa y de continuidad estadísticamente significativos. En conclusión, se demostró que una correcta gestión del talento humano fortifica el compromiso de los trabajadores, lo que asevera la importancia de implementar prácticas organizacionales que estimulen la motivación y el sentido de pertenencia en el personal de la Microred de Ica.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Variable satisfacción del proceso de selección

3.2.1.1. Definición

El interés en el estudio de la satisfacción del proceso de selección se debe a la necesidad de entender cómo las experiencias de los solicitantes afectan su relación con la organización. Estos procesos se consideraban inicialmente como una forma de ocupar puestos, enfocándose en los conocimientos y habilidades. Pero poco a poco se dio cuenta de que también crean percepciones y expectativas en la mente del candidato, que pueden afectar su decisión de unirse a una empresa, recomendarla y/o permanecer en ella a mediano o largo plazo.

Según Spence (1973), cada paso en el proceso de selección funciona como una proyección sobre cómo podría ser la organización internamente. Un proceso transparente y realizado adecuadamente en cada uno de sus pasos puede proyectar una imagen positiva y agradable, mientras que uno desorganizado o difuso podría dar entender que existen malas prácticas dentro de la empresa. Estos hechos hacen que se emitan juicios y sean traducidos nominalmente como satisfactorios o insatisfactorios

respectivamente lo que puede colocar en evidencia el rol clave que tiene el representante del área de reclutamiento y selección, primero con la imagen empresarial y luego con los diversos mensajes que trasladará al postulante de acuerdo con la vacante que aplique.

Investigaciones de algunos años atrás como el caso Truxillo, Bauer y Garcia (2017) manifiestan que la satisfacción depende también del nivel de respeto que percibe el postulante hacia su tiempo, esfuerzo y expectativas. Esto quiere decir que es importante un proceso justo, pero además también lo debe ser que el reclutador sea comunicativo, transparente y respetuoso. Es por ello por lo que los procesos de selección se transforman en una herramienta estratégica que no solo busca identificar al candidato más perfilado, sino también generar una experiencia positiva que fortalezca la confianza en la organización y favorezca el compromiso desde la base a los candidatos que pronto se convertirán en trabajadores de la organización.

En concordancia con la información previa, la satisfacción en el proceso de selección es un eje fundamental para las organizaciones, que requiere primero una atención con análisis y segundo la actualización con implementación en el presente resulta importante precisar que de ello depende la productividad del negocio al tener trabajadores mucho más comprometidos con el trabajo asignado.

3.2.1.2. Teorías

Blau (1964) desarrolla la teoría del intercambio social, que establece que las relaciones humanas, incluidas las laborales, son recíprocas. Dentro del contexto de la selección de personal, esta teoría implica que, mientras la organización proporcione información clara, justicia y retroalimentación informativa a los postulantes, estos reaccionarán con actitudes positivas relacionadas con su confianza, satisfacción y enfoque positivo hacia la empresa.

Spence (1973), las organizaciones envían algunas señales a través de sus prácticas de selección que los candidatos interpretan como una muestra de calidad de la empresa a la cual deberían postularse. Para el candidato, la mayoría de estas acciones entre él o ella y el reclutador son señales que determinan el nivel de satisfacción con respecto a la selección y la empresa: desde la calidad del anuncio de empleo hasta la relevancia y puntualidad durante la entrevista. Las señales positivas crean confianza y disponibilidad para recibir una oferta, y las negativas pueden disminuir la satisfacción, así como la credibilidad de la institución. Estos puntos evidencian un enfoque de buena atención para el candidato como se suele dar a los clientes, pero orientados a la gente desde el momento cero.

Gilliland (1993) identifica tres niveles potenciales donde se podría experimentar la equidad en la selección: distributiva, procedimental e interaccional. La primera está relacionada con la percepción de los candidatos de que los resultados de la evaluación, como la admisión o el rechazo, son justos; la justicia procedimental se relaciona con la transparencia y consistencia de cada fase de evaluación; mientras que la justicia interaccional implica la dignidad y cortesía experimentadas por los solicitantes. Cuando existen estos factores, el candidato muestra un mayor nivel de satisfacción laboral y su actitud hacia la empresa es positiva.

Hausknecht, Day y Thomas (2004) Este modelo postula que la percepción de equidad, la transparencia de la información y la retroalimentación precipitan reacciones observables: satisfacción con el proceso, intención de aceptación de la oferta de trabajo y recomendación de la empresa a otros. En consecuencia, la satisfacción con la elección es un efecto inmediato y un precursor de los primeros comportamientos en el rol. Investigaciones más recientes (Truxillo, Bauer, & García, 2017) han demostrado que tales reacciones impactan las percepciones del empleador y las decisiones de aceptación y rechazo de ofertas.

3.2.1.3. Dimensiones

Para determinar la satisfacción sobre el proceso de selección consideraremos la perspectiva teórica planteada por Hausknecht, Day y Thomas (2004) debido a que cumple con los principales ejes de la variable principal, es por ello por lo que se mencionan los siguientes elementos fundamentales los cuales son:

A. La claridad de la información brindada:

Es el punto en el que los candidatos durante el proceso de selección, se les proporciona razones claras, suficientes y coherentes en cuanto a puesto de trabajo, el proceso mismo y las expectativas de la organización. La comunicación en el formato preferido del candidato asegura que se le ha tratado de manera justa y respetuosa, lo que significa que es más probable que esté satisfecho con el proceso de selección y, por lo tanto, más dispuesto a aceptar una oferta de trabajo.

B. La transparencia y relevancia de las pruebas:

Las pruebas psico laborales en el proceso deben ser claras, imparciales y relacionadas con el trabajo. Cuando los instrumentos tienen sentido y son relevantes, aumenta la confianza en la organización y la percepción de equidad del proceso, lo que lleva a una mayor satisfacción con el compromiso del candidato hacia la empresa.

C. La retroalimentación recibida:

Es un factor importante que transmite información clara sobre el desempeño del proceso, así como evidencia respeto para con los candidatos y toda su participación.

D. La agilidad del proceso:

Hace referencia a la rapidez y las formas más eficientes en que la empresa, así como las personas responsables de proceso tienen organizadas las diferentes etapas del proceso.

E. El trato interpersonal con los reclutadores:

Esta es una de las dimensiones más importantes, ya que es el que permite percibir a la empresa representada por una o unas personas en donde se involucran la escucha y el respeto.

3.2.2. Variable compromiso organizacional

3.2.2.1. Definición

El compromiso organizacional como consecuencia de haber estado en un proceso de selección significa el nivel de sentido de pertenencia y motivación desarrollado a partir de todos los aspectos involucrados, así como la aceptación hacia una organización que un nuevo candidato o empleado desarrolla a través de sus experiencias iniciales de contacto con la empresa. Este compromiso temprano está asociado por la justicia, claridad y trato recibido durante el proceso de selección, así como por las expectativas inducidas por la empresa en esta persona.

Mowday, Steers y Porter (1979) definen al compromiso organizacional como el nivel de autoidentificación de la persona con los valores de la organización y su sentido de pertenencia que ha logrado desarrollar en las diferentes etapas.

Por su lado, Meyer y Allen (1991) analizan a partir de su modelo tridimensional que determina el vínculo emocional con la empresa lo que define al compromiso generado por la persona que está en la organización.

Beck y Wilson (2000) conceptualizan el compromiso organizacional como un proceso que evoluciona con el tiempo, estrechamente vinculado a la experiencia del trabajador en una organización.

Finalmente, Hussain, Channa & Bhutto (2024) definen que el desarrollo del compromiso organizacional es a consecuencia de tener transparencia en la selección de personal caracterizada por una actitud positiva y asertiva de confianza y deseo de permanecer en la empresa, que se construye cuando el candidato ha tenido una experiencia justa, clara y respetuosa con la organización.

3.2.2.2. Teorías

Blau (1964), a través de su teoría del intercambio social, argumentó que la relación entre humanos y organizaciones se basa en el principio de reciprocidad, es decir, devolver el favor mediante la lealtad, el compromiso y el esfuerzo cuando otros los han apoyado, tratado de manera justa y reconocido su contribución.

Mowday, Steers y Porter (1979) consideran que el compromiso organizacional es una actitud construida por tres dimensiones: aceptar los objetivos de la empresa y sus sistemas de valores; hacer esfuerzos adicionales por ella; y querer pertenecer a dicha organización. Este enfoque refleja la idea de que el compromiso resulta de la identificación del empleado con la empresa y su compromiso personal con los objetivos colectivos

Meyer y Allen (1991) desarrollaron el modelo tridimensional del compromiso organizacional, siendo uno de los más reconocidos en la actualidad. Según los autores, el compromiso se expresa de tres diferentes maneras que a continuación las desarrollamos: el afectivo, implica un grado de apego emocional y sentido de pertenencia; el de continuidad, que se pone en manifiesto al considerar los costos y riesgos de abandonar la empresa; y el normativo, basado en un nivel moral de permanecer. Inicialmente este modelo se aplicó al personal ya incorporado, la adaptación nos permitirá proyectar un potencial desarrollo a partir de la correlación presentada en la investigación.

3.2.2.3. Dimensiones

A. Compromiso afectivo

El compromiso afectivo se refiere al vínculo emocional que un individuo siente hacia la organización. Se experimenta cuando el empleado siente orgullo, identificación y apego con la empresa y disfruta perteneciendo a ella, con relación al compromiso inicial, esta dimensión comienza a construirse desde el momento en que el candidato comienza a participar en el proceso de selección: un trato respetuoso, transparente y

motivador puede generar una experiencia positiva en el candidato, que facilite su integración.

B. Compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad se relaciona con la percepción de los costos o perjuicios de salir de la organización, básicamente, las personas evalúan lo que perderán si se van, incluyendo: la seguridad laboral, beneficios y crecimiento. En la etapa de selección, esta dimensión puede hacerse evidente para el candidato, dado que percibirá que unirse es una buena oportunidad y difícil de encontrar en el mundo exterior, lo que le hará más propenso a aceptar y permanecer en la organización.

C. Compromiso normativo

El compromiso normativo se basa en el sentido de obligación para con la empresa. Se pone en evidencia cuando la persona siente el deber de estar en la empresa en el marco de la gratitud que pudiera haberse generado a raíz de la inversión que está realizando la empresa en la persona. En el compromiso de la presente investigación, esta dimensión se desarrolla ante la sensación de reciprocidad que la empresa a través de los reclutadores ha desarrollado en el candidato, al que se les ha brindado pautas claras, acercamiento, respuestas a sus dudas más relevantes.

3.3. Marco conceptual

A. Satisfacción con el proceso de selección

La satisfacción con el proceso de selección está relacionada con cuán claros, justos y relevantes encuentran los candidatos cada etapa del proceso de selección. No se trata solo de completar las vacantes pendientes, se trata también de construir grandes experiencias que la organización ofrece y que influyen en cómo las personas se sienten sobre ellas y si aceptan una oferta de ellos o refieren a sus amigos o conocidos. Un proceso de selección bien organizado no solo hace

posible seleccionar al candidato adecuado, sino que también amplifica la relación inicial con el empleador. (Hausknecht, Day & Thomas, 2004).

B. Compromiso organizacional inicial

Se define como la extensión de la identidad y aceptación que los nuevos candidatos o empleados nuevos que crean hacia la organización desde que se unen. Este compromiso habilitante nace como resultado de la percepción sobre equidad, claridad y expectativas que se crearon durante el proceso de selección. Penetrar en esta relación cuidadosamente desde una etapa temprana llevará a aumentar los niveles de intención de permanecer en el futuro y también los niveles de motivación entre los trabajadores (Mowday, Steers & Porter, 1979; Meyer & Allen, 1991).

C. Compromiso afectivo

El compromiso afectivo representa el vínculo emocional y apego hacia la organización que un individuo puede experimentar. Incluso antes de convertirse en un miembro oficial de la organización, este nivel ya puede empezar a formarse si un candidato experimenta un comportamiento justo, claro e inspirador en la selección. (Meyer & Allen, 1991).

D. Compromiso de continuidad

El compromiso de continuidad está asociado con sopesar los costos y beneficios de quedarse frente a irse. Esta dimensión se crea en el primer paso, cuando los candidatos sienten que están tomando una decisión inteligente que no se puede obtener fácilmente en otro lugar. (Meyer & Allen, 1991).

E. Compromiso normativo

El compromiso normativo se refiere al sentimiento individual de una obligación moral hacia la organización. La dimensión relacional ayuda a un candidato en las etapas iniciales de evaluación cuando perciben que la organización los ha confiado, respetado y dado oportunidades

para demostrarse a sí mismo, y consecuentemente desarrollan un deseo de retribuir con lealtad y compromiso. (Meyer & Allen, 1991).

F. Proceso de selección

El reclutamiento abarca todos los pasos que se deben seguir para verificar, evaluar y calificar a los solicitantes de empleo con el fin de seleccionar a la persona adecuada para un puesto. Consiste en pasos como llamadas, entrevistas, pruebas y es esencial para asegurarse de que las personas competentes se unan a la organización. (Chiavenato, 2009).

G. Experiencia del postulante

La experiencia del candidato son las percepciones y evaluaciones que un candidato forma durante su participación en el proceso de selección. Esta experiencia afectará significativamente la satisfacción del candidato y su percepción sobre la empresa, ciertamente considerarán si aceptar o no el puesto si se lo ofrece. (García, 2017).

H. Imagen del empleador

La imagen del empleador (employer branding) es el grado en que los solicitantes de empleo y empleados ven a una organización como un lugar deseable para trabajar. Esta percepción impacta en gran medida en el reclutamiento y retención de talento en mercados particularmente competitivos. (Backhaus & Tikoo, 2004).

I. Rotación de personal

La rotación de empleados ocurre cuando los empleados dejan una organización y deben ser reemplazados. Esto está conectado con la satisfacción inicial y el compromiso organizacional, ya que experiencias negativas al inicio de los trabajos podrían llevar a intenciones de rotación. (Dess & Shaw, 2001).

J. Justicia organizacional

La justicia organizacional concierne a la visión de equidad en los procesos, decisiones y el trato percibido (Greenberg, 1987).

K. Motivación laboral inicial

La motivación laboral al principio es la fuerza que causa que los candidatos o empleados recién contratados se involucren y desempeñen en sus experiencias iniciales en el trabajo. (Deci & Ryan, 1985).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Enfoque.

El enfoque que se utilizó es un método cuantitativo, que buscó medir y analizar la relación entre las dos variables: satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional.

4.1.2. Tipo.

El tipo de estudio fue del tipo básico cuyo objetivo principal fue avanzar en el conocimiento existente sobre un tema, contribuyendo a una mejor comprensión y ampliando las fronteras de la comprensión.

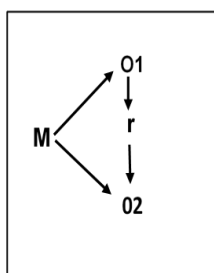
4.1.3. Nivel.

El nivel de investigación fue el correlacional, dado que buscó establecer la relación de las dos variables examinadas, así también evaluó los datos recolectados como dimensiones.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño fue no experimental, de corte transversal ya que las variables no fueron alteradas, se llevó a cabo en un único momento y en su ambiente natural.

Se representa de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Medición de la variable 1 (Satisfacción del proceso de selección)

O2 = Medición de la variable 2 (Compromiso organizacional)

r = Relación

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.

4.3.2. Hipótesis específicas

H.E.1:

Existe una relación significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso afectivo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.

H.E.2:

Existe una relación significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso de continuidad en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.

H.E.3:

Existe una relación significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso normativo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.

4.4. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	Tipo de variable
Satisfacción con el proceso de selección	Percepción global	Nivel de percepción del proceso de selección a nivel global	Del 1 al 6	Likert 1 a 5: 1=Totalmente insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 4= Satisfecho 5=Totalmente de satisfecho	Nivel bajo: 6–14 puntos Nivel medio: 15–22 puntos Nivel alto: 23–30 puntos	Cuantitativa, ordinal
						Instrumento
						Instrumento de satisfacción del proceso de selección en postulantes de una empresa retail. (ad hoc)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rangos	Tipo de variable estadística
Compromiso organizacional	Afectivo	Identificación emocional con la organización	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala de Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Para las dimensiones se considera los rangos: Bajo: 6–14 Medio: 15–22 Alto: 23–30	Cuantitativa Ordinal
	Continuidad	Percepción de costos de abandonar la organización	7, 8, 9, 10, 11, 12		Asi también para obtener el resultado de compromiso general se considera los siguientes rangos en base a la suma de las tres dimensiones	
	Normativo	Sentimiento de obligación hacia la organización	13, 14, 15, 16, 17, 18		Bajo: 18–42 Medio: 43–66 Alto: 67–90	Versión original de Meyer & Allen, adaptado por Montoya E. (2014)

4.5. Población – Muestra

4.5.1. Población.

La presente investigación incluyó a 105 postulantes a los procesos de selección masivos convocados por la empresa Compañía Food Retail S.A.C en el periodo de 31 días del mes de diciembre, la población contó con las características de haber postulado a las sedes de Ica y Pisco, así como encontrarse en la última etapa del proceso de selección, es decir la fase de entrevistas.

4.5.2. Muestra

Se realizó una evaluación censal considerando los criterios incluyentes y excluyentes manifestados en el ítem previo.

4.5.3. Muestreo

Se empleó un diseño de muestreo no probabilístico.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.6.1. Técnicas

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, debido a que permitió recolectar información directa, sistemática y cuantificable de los postulantes que participaron en procesos de selección en empresas del sector retail de la ciudad de Ica. Esta técnica resultó adecuada para el enfoque cuantitativo del estudio, ya que facilitó la medición de percepciones, actitudes y niveles de satisfacción y compromiso organizacional inicial, a partir de respuestas estructuradas y comparables.

La encuesta se aplicó de manera individual y voluntaria a los participantes, garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada. Su aplicación permitió obtener datos relevantes sobre la experiencia vivida por los postulantes durante el proceso de selección, así como sobre el compromiso organizacional proyectado antes del inicio del vínculo laboral, lo que contribuyó al análisis descriptivo e inferencial de las variables del estudio.

4.6.2. Instrumentos

4.6.2.1. Instrumento N°1: Satisfacción del proceso de selección

El instrumento de 6 ítems fue diseñado para evaluar la satisfacción global de los postulantes con el proceso de selección en la empresa, midiendo aspectos como la claridad de la información brindada; la transparencia y relevancia de las pruebas; la retroalimentación recibida; la agilidad del proceso; el trato interpersonal con los reclutadores, cada ítem se responde mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 significa “totalmente en desacuerdo” (muy insatisfecho), 2 “en desacuerdo” (insatisfecho), 3 “ni de acuerdo ni en desacuerdo” (neutral), 4 “de acuerdo” (satisfecho) y 5 “totalmente de acuerdo” (muy satisfecho), permitiendo obtener un puntaje total que varía entre 6 y 30; los resultados pueden interpretarse en niveles de satisfacción bajo, medio o alto, proporcionando a la organización información cuantitativa útil para mejorar la experiencia de los postulantes y optimizar los procesos de selección.

Dado que el cuestionario incluye 6 ítems, el puntaje mínimo posible es de 6 y el máximo de 30. Para la interpretación de los resultados se proponen tres niveles de satisfacción:

Satisfacción baja: entre 6 y 14 puntos.

Satisfacción media: entre 15 y 22 puntos.

Satisfacción alta: entre 23 y 30 puntos.

Estos baremos permiten clasificar de forma sencilla el nivel de satisfacción de los postulantes con el proceso de selección, aportando información relevante.

A. Propiedades psicométricas

Validez.

El instrumento ad hoc elaborado para esta investigación fue sometido a un proceso de validez de contenido mediante juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems. Los resultados del proceso fueron favorables y no se registraron observaciones relevantes,

considerándose que los ítems cumplían adecuadamente con los criterios establecidos y eran coherentes con el constructo teórico evaluado. Asimismo, se realizó un pilotaje aplicado a 15 participantes con características similares a la muestra definitiva, lo que permitió confirmar la comprensión de los ítems y la funcionalidad del instrumento sin requerir ajustes en su estructura.

Fiabilidad.

Con el fin de determinar la consistencia interna del instrumento, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de $\alpha = .997$ para los 6 ítems que componen la dimensión de satisfacción global. Este valor se considera excelente según los criterios psicométricos establecidos, lo que indica un alto grado de homogeneidad entre los ítems y evidencia que el instrumento mide de manera estable y coherente la satisfacción del postulante respecto al proceso de selección. Estos resultados permiten concluir que el instrumento presenta propiedades adecuadas para su aplicación en el estudio.

Tabla 1: Alfa de Cronbach del instrumento satisfacción del proceso de selección

<i>Dimensión</i>	<i>Nº ítems</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Interpretación</i>
<i>Satisfacción del proceso de selección</i>	6	.997	Excelente

Nota: La interpretación del Alfa de Cronbach se realizó según criterios establecidos por George & Mallery (2003): .90 a más = excelente.

4.6.2.2. Instrumento N° 2: Compromiso organizacional

El instrumento utilizado para medir el compromiso organizacional en este estudio se basa en la escala de Meyer y Allen (1991), desarrollada en América del Norte. Esta escala evalúa tres dimensiones clave del compromiso: afectiva, de continuidad y normativa, y consta de 18 ítems que pueden aplicarse de forma individual o grupal. Montoya (2014), en su tesis de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, adaptó esta escala al contexto peruano y la aplicó a 642 trabajadores de un contact center en

Lima, obteniendo información sobre la identificación emocional con la organización, la percepción de costos por dejarla y el sentido de obligación de permanecer en ella. La validación del instrumento mediante análisis factorial confirmó la estructura de las tres dimensiones y mostró que cada una contribuye significativamente a la medición del compromiso organizacional. Asimismo, presentó una alta confiabilidad, con un coeficiente general de Alfa de Cronbach de 0.79, y coeficientes específicos de 0.79 para la dimensión afectiva, 0.77 para la de continuidad y 0.72 para la normativa, lo que evidencia una buena consistencia interna del instrumento.

Según lo mencionado, este instrumento se desarrolla a través de una escala tipo Likert del 1 al 5:

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

De esta manera, cada dimensión puede alcanzar un puntaje mínimo de 8 y un máximo de 40, lo que permite identificar el nivel de compromiso de los participantes en cada componente. Para efectos prácticos, los puntajes se clasifican en tres rangos:

Compromiso bajo: entre 8 y 18 puntos.

Compromiso medio: entre 19 y 29 puntos.

Compromiso alto: entre 30 y 40 puntos.

Estos baremos permiten interpretar de manera sencilla los resultados, identificando si los participantes presentan una vinculación emocional sólida con la organización (compromiso afectivo), si perciben costos o beneficios relevantes en caso de dejarla (compromiso de continuidad), o si existe un sentido de obligación moral hacia ella (compromiso normativo).

A. Propiedades psicométricas

Validez

La versión modificada del instrumento de compromiso organizacional basado en Meyer y Allen (1991) fue sometida a un proceso de evaluación mediante juicio de expertos, con el propósito de verificar la claridad, pertinencia y coherencia de los ítems en su adaptación al sentido prospectivo del compromiso previo al ingreso laboral. Los especialistas evaluaron favorablemente los reactivos y no se identificaron observaciones relevantes, considerándose la totalidad de los ítems como adecuados para su aplicación. Posteriormente, se realizó un pilotaje con 15 participantes, cuyo propósito fue asegurar la comprensión y eliminación de posibles ambigüedades semánticas, siendo la retroalimentación positiva y sin requerir modificaciones adicionales.

Fiabilidad

La consistencia interna del instrumento se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, aplicado a cada una de las dimensiones teóricas del compromiso organizacional y al puntaje global. Los resultados evidenciaron coeficientes altamente satisfactorios: compromiso afectivo ($\alpha = .985$), compromiso de continuidad ($\alpha = .965$), compromiso normativo ($\alpha = .973$) y compromiso organizacional global ($\alpha = .990$), lo que sugiere una excelente consistencia interna en todas las dimensiones del instrumento utilizado. Estos indicadores permiten afirmar que el cuestionario presenta una estructura interna sólida y adecuada para medir el compromiso organizacional inicial de los postulantes.

Tabla 2: Alfa de Cronbach del instrumento de compromiso organizacional

Dimensión	Nº ítems	Alfa de Cronbach	Interpretación
Compromiso afectivo	6	.985	Excelente
Compromiso de continuidad	6	.965	Excelente
Compromiso normativo	6	.973	Excelente

Nota: La interpretación del Alfa de Cronbach se realizó según criterios establecidos por George & Mallery (2003): .90 a más = excelente.

4.7. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

El trabajo se desarrolló siguiendo una serie de procedimientos orientados a organizar, depurar y analizar la información obtenida, de manera que los resultados permitieran comprobar la hipótesis planteada y alcanzar los objetivos del estudio. Una vez recolectados, los datos fueron sistematizados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para posteriormente ser procesados mediante el software IBM SPSS Statistics versión 27.

El análisis estadístico se efectuó aplicando métodos que facilitan la verificación de supuestos y la comprobación de la relación entre las variables. En primera instancia, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov debido a que las variables de estudio se midieron en escala ordinal tipo Likert. Los resultados evidenciaron que los datos no seguían una distribución normal, por lo que se optó por el uso de procedimientos no paramétricos.

Para evaluar la asociación entre la satisfacción con el proceso de selección (variable independiente) y el compromiso organizacional inicial (variable dependiente), se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman, adecuada para variables ordinales y distribuciones no paramétricas. Se consideró un nivel de significancia estadística de $p < 0.05$.

V. RESULTADOS

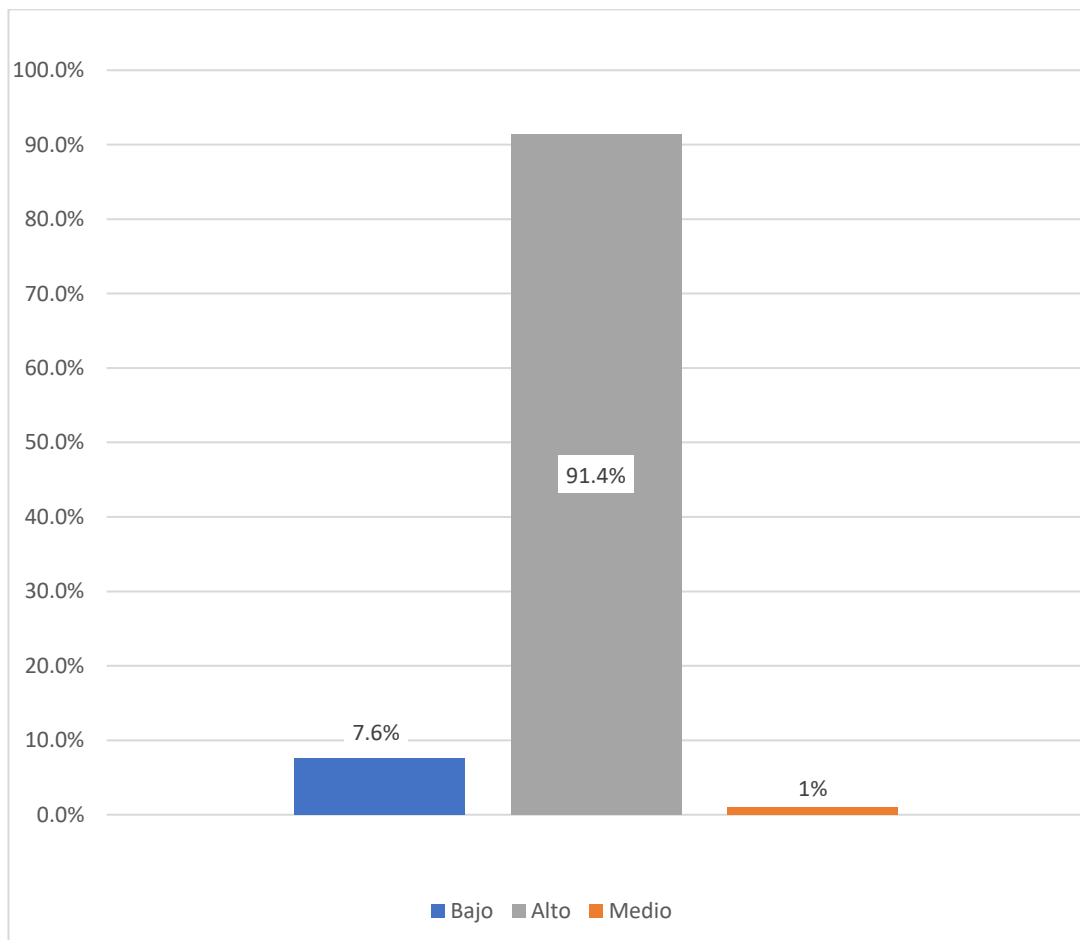
5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Variable satisfacción del proceso de selección

Tabla 3: Nivel de la variable satisfacción del proceso de selección

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	7,6
Medio	1	1,0
Alto	96	91,4
Total	105	100,0

Figura 1: Nivel de la variable satisfacción del proceso de selección



5.1.2. Variable compromiso organizacional

Tabla 4: Nivel de compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	5,7
Medio	15	14,3
Alto	84	80,0
Total	105	100,0

Figura 2: Nivel de compromiso organizacional

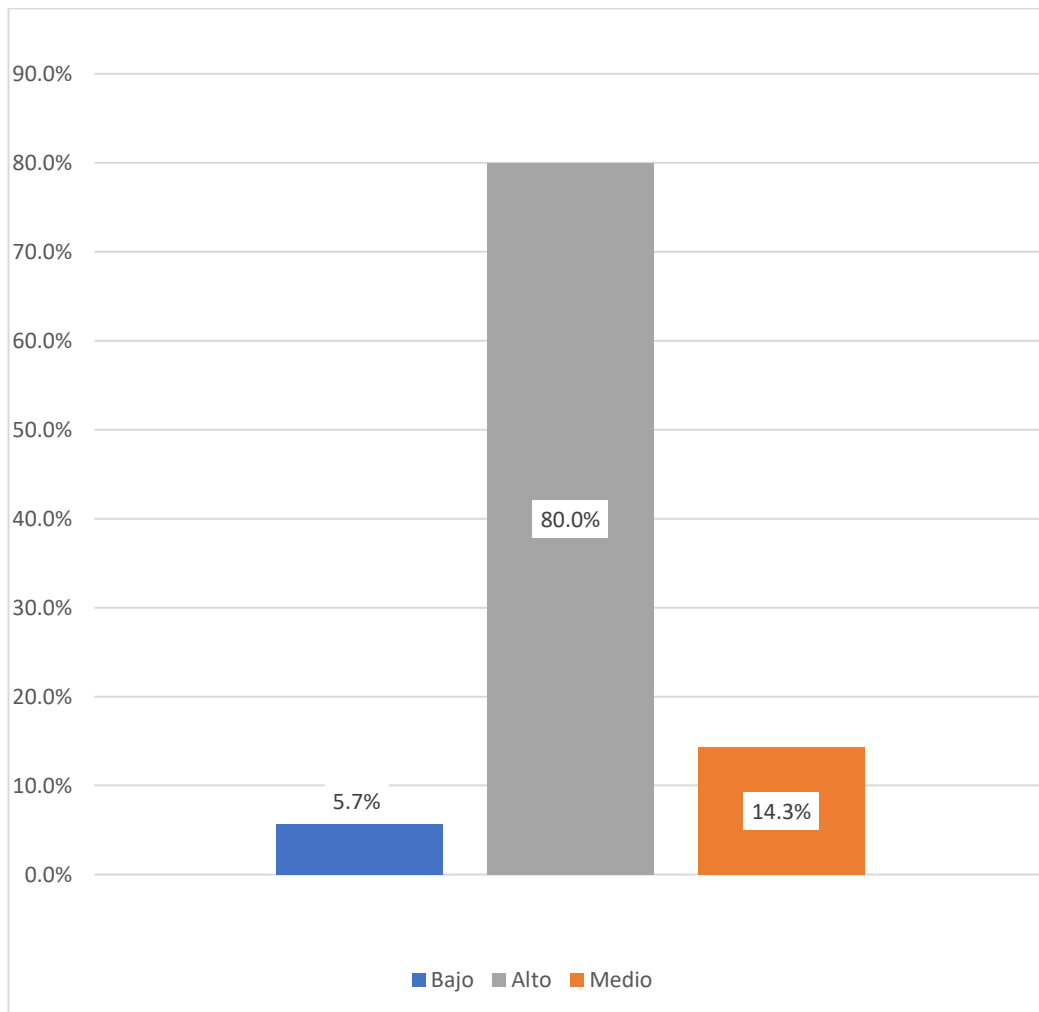


Tabla 5: Nivel de la dimensión afectiva

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	5.7
Medio	11	10.5
Alto	88	83.8
Total	105	100,0

Figura 3: Nivel de la dimensión afectiva

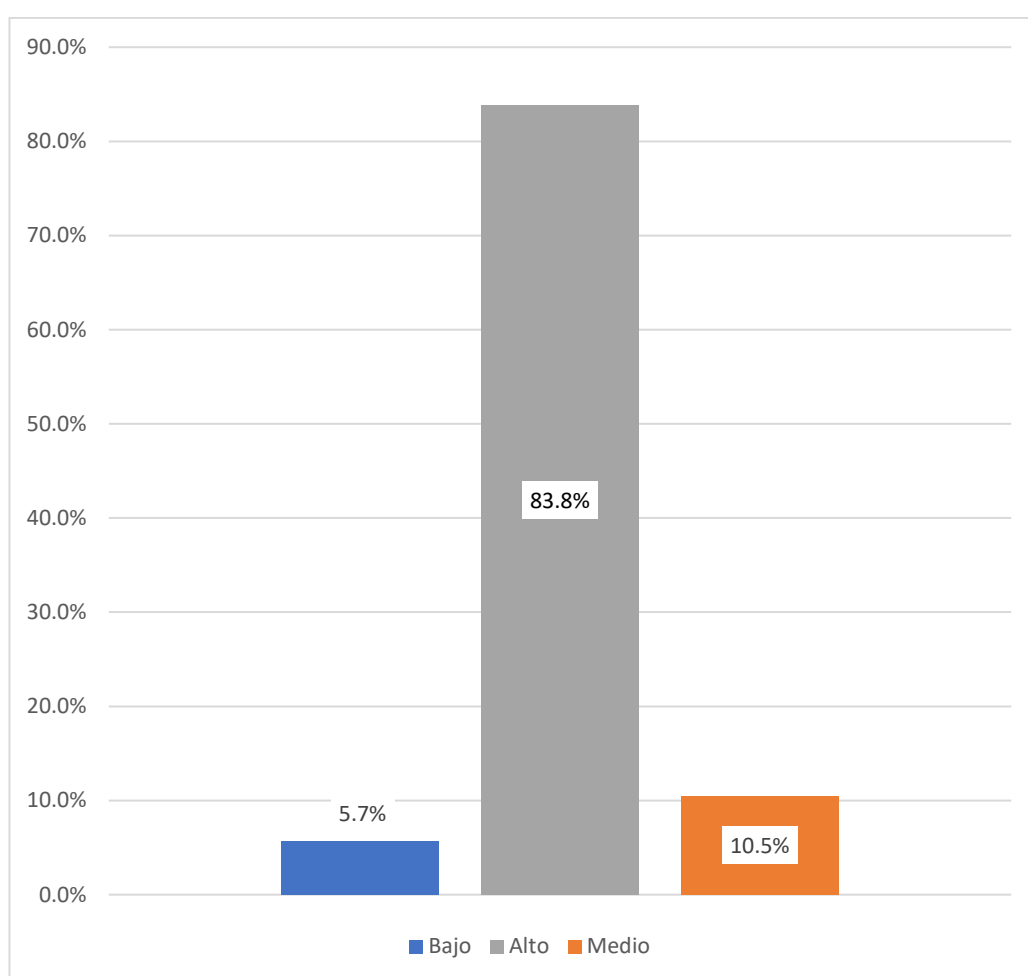


Tabla 6: Nivel de la dimensión continuidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	7.6
Medio	51	48.6
Alto	46	43.8
Total	105	100,0

Figura 4: Nivel de la dimensión continuidad

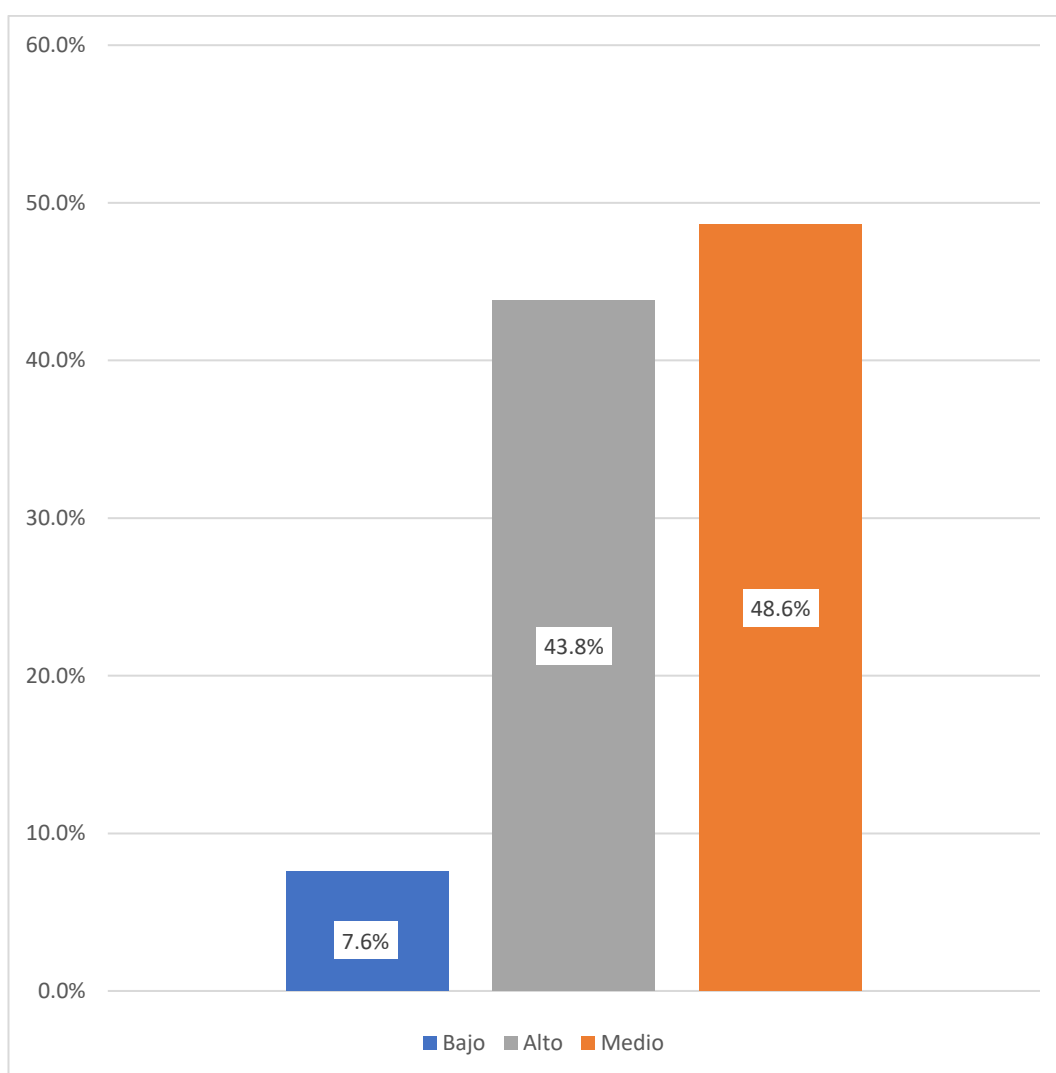
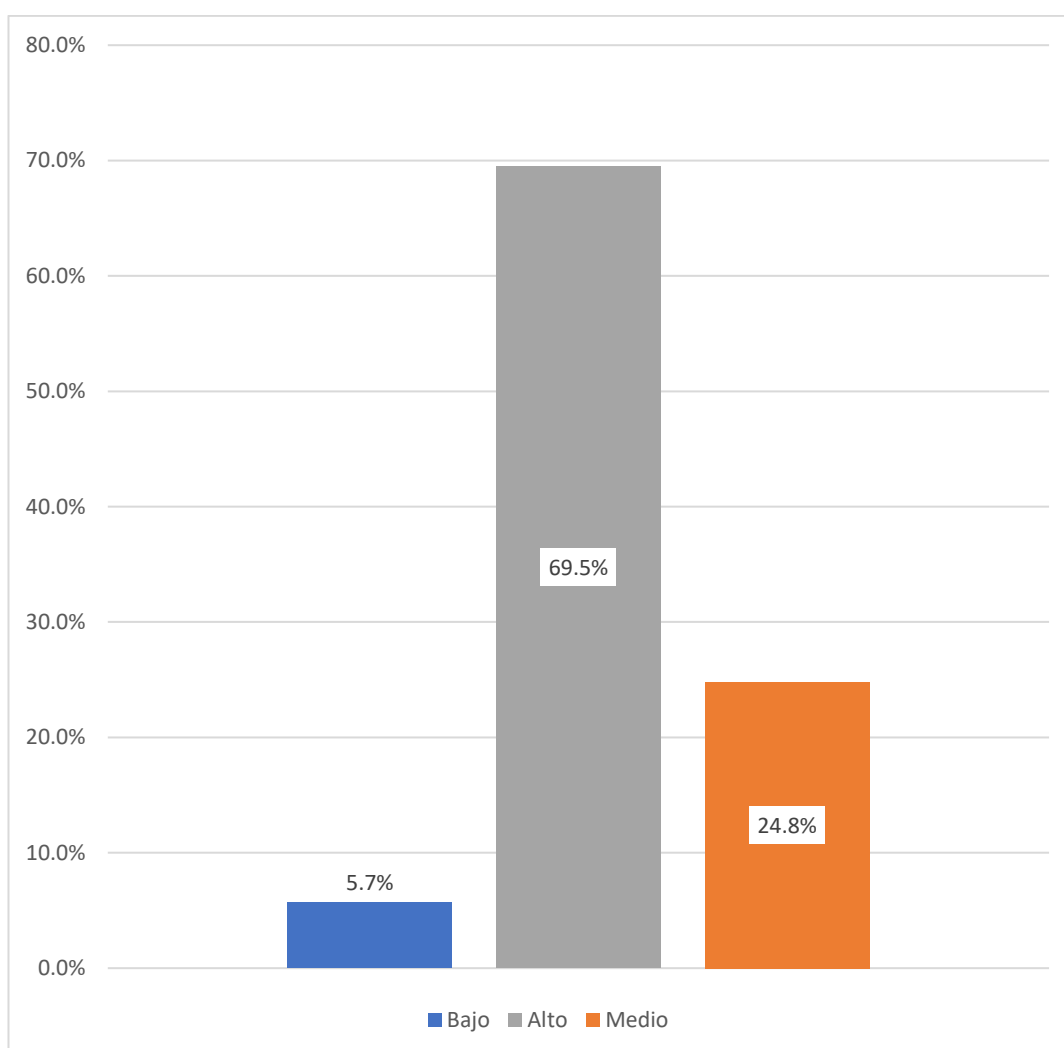


Tabla 7: Nivel de la dimensión normativo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	5.7
Medio	26	24.8
Alto	73	69.5
Total	105	100,0

Figura 5: Nivel de la dimensión normativo



5.2. Interpretación de resultados

Considerando los resultados de la Tabla 3 y la Figura 1, se observa que la gran mayoría de participantes (91,4 %) presentó un nivel alto de satisfacción con el proceso de selección, lo que indica que los postulantes percibieron de manera favorable la claridad, organización y trato recibido durante dicha etapa. Por otro lado, solo un 7,6 % reportó un nivel bajo y un 1,0 % un nivel medio de satisfacción, lo cual evidencia que las experiencias menos positivas fueron aisladas y no representaron la tendencia principal del grupo evaluado. En términos generales, estos resultados sugieren que el proceso de selección cumplió con las expectativas de los postulantes, brindándoles una experiencia clara y ordenada, y favoreciendo una percepción positiva de la organización. Si bien existen casos puntuales con una valoración más crítica, estos no alteran la percepción que refleja un proceso bien estructurado y capaz de generar sensaciones de agrado y confianza desde los primeros contactos entre candidato y empresa.

Los resultados presentados en la Tabla 4 y la Figura 2, el 80,0 % de los participantes evidenció un nivel alto de compromiso organizacional. En un segundo grupo, el 14,3 % mostró un compromiso medio, mientras que solo el 5,7 % se ubicó en un nivel bajo. Estos resultados sugieren que, en la etapa posterior al proceso de selección, la mayoría de los postulantes proyecta una disposición favorable hacia la organización, expresada en expectativas positivas respecto a su pertenencia futura, su permanencia y la construcción de vínculos emocionales. Si bien existen casos con niveles menores de compromiso, estos representan una proporción pequeña y no alteran la tendencia predominante de compromiso organizacional elevado.

En la Tabla 5 y Figura 3 se observa que el 83,8 % de los participantes presenta un nivel alto de compromiso afectivo, mientras que el 10,5 % se ubica en un nivel medio y solo el 5,7 % alcanza un nivel bajo. Estos resultados indican que la mayoría de los postulantes desarrolla una conexión emocional positiva hacia la organización desde la etapa de selección, mostrando interés por pertenecer a ella e identificarse con su cultura y objetivos. Este predominio de niveles altos sugiere que el proceso de selección no solo cumple una función evaluativa, sino también una

función de atracción, al generar sensaciones favorables respecto al clima laboral, las relaciones interpersonales y las expectativas laborales. Por otro lado, la proporción reducida de niveles medio y bajo refleja que solo un grupo minoritario percibe menos afinidad emocional con la empresa, lo cual podría responder a expectativas distintas o a una menor identificación inicial con la propuesta laboral de la organización.

En la Tabla 6 y la Figura 4 se aprecia que el 48,6 % de los participantes presenta un nivel medio en la dimensión continuidad, seguido de un 43,8 % con un nivel alto y un 7,6 % con un nivel bajo. Estos resultados indican que, durante el proceso de selección, una parte importante de los postulantes evalúa su relación futura con la organización considerando los posibles costos o consecuencias de no ingresar a ella, como la pérdida de oportunidades, estabilidad o proyección laboral. El predominio del nivel medio sugiere que, en términos generales, los postulantes sí perciben valor en continuar vinculados con la organización, aunque aún mantienen opciones externas que les permiten variar su decisión. Por otro lado, el nivel alto confirma que un grupo considerable desarrolla una percepción más firme respecto a los beneficios y lo conveniente que fuese permanecer o estar un buen tiempo en la empresa. Asimismo, el nivel bajo representa a un grupo pequeño que no considera que perdería algo importante si no ingresa a la empresa. Para ellos, continuar o no en el proceso no modifica sustancialmente sus planes, pues cuentan con alternativas o no terminaron de crear el vínculo con la empresa posterior al desarrollo de todas las primeras etapas.

En la Tabla 7 y la figura 5 se aprecia que la mayoría de los postulantes (69,5 %) obtuvo un nivel alto en la dimensión normativa, lo que significa que la decisión de ingresar a la empresa no solo se relaciona con beneficios personales, sino también con una idea de deber o compromiso moral. Es decir, muchos participantes perciben que sería correcto y valioso formar parte de la organización. Por otro lado, un 24,8 % se ubica en un nivel medio, lo que sugiere que este grupo reconoce cierto deber o responsabilidad, aunque no lo considera un factor determinante. Finalmente, solo un 5,7 % presenta un nivel bajo, lo que indica que para un

pequeño sector no existe ese sentido de obligación o lealtad hacia la organización durante el proceso de selección. En general, estos resultados muestran que el proceso de selección no solo activa expectativas laborales, sino también un primer sentimiento de pertenencia basado en valores, deber o rectitud personal, incluso antes de que se formalice la relación laboral.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis inferencial

Tabla 8: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del proceso de selección	,282	105	,000
Afectiva	,201	105	,000
Continuidad	,155	105	,000
Normativa	,154	105	,000
Compromiso organizacional (global)	,198	105	,000

En la Tabla 8 se presentan los resultados de la prueba de normalidad aplicada a las variables satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional como sus dimensiones. Los valores obtenidos mediante Kolmogorov-Smirnov evidencian niveles de significancia inferiores a 0,05 ($p < 0,001$) en todas las variables analizadas, lo que indica que no siguen una distribución normal. Al tratarse de una muestra compuesta por 105 participantes y considerando el carácter ordinal de las medidas utilizadas, se optó por emplear el coeficiente Rho de Spearman para el análisis de correlación, dado que es un método recomendado para datos no paramétricos y escalas de percepción.

Tabla 9: Prueba de hipótesis general

			Satisfacción del proceso de selección	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción del proceso de selección	Coefficiente de correlación	1,000	,351**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	105	105
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	105	105

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

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.0

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ (pruebas bilaterales)

Regla de decisión

$p > \alpha$ = Se acepta la H_0 y se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$ = Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

En la Tabla 9 se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,351, lo que indica una relación positiva entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional. Asimismo, se registra una significancia bilateral de $p = 0,000$, por lo que $p < 0,05$, decisión que conduce al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. En consecuencia, se confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en los postulantes evaluados. Este resultado sugiere que, a mayor nivel de satisfacción con el

proceso de selección, tiende a aumentar el nivel de compromiso organizacional inicial, lo cual cobra relevancia en la etapa previa a la incorporación laboral, dado que favorece actitudes más favorables hacia la empresa. Si bien la relación no es fuerte, evidencia que las experiencias positivas durante el proceso de selección pueden influir en la disponibilidad del postulante para comprometerse con la organización.

Tabla 10: Prueba de hipótesis específica 1

		Satisfacción del proceso de selección	Dimensión Afectiva
Rho de Spearman	Satisfacción del proceso de selección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,466**
		N	,000
			105
Rho de Spearman	Dimensión Afectiva	Coeficiente de correlación	,466**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			105

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

En la Tabla 10, se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,466 entre la satisfacción del proceso de selección y la dimensión afectiva del compromiso organizacional. Este valor indica una relación positiva de magnitud moderada, lo que implica que, a mayores niveles de satisfacción con el proceso de selección, aumenta la probabilidad de que los postulantes desarrollen sentimientos favorables hacia la organización. Asimismo, se registra un valor de significancia bilateral de $p = 0,000$, menor al nivel crítico de 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, confirmando que la relación encontrada es estadísticamente significativa. En términos sencillos, estos resultados sugieren que la experiencia del postulante durante el proceso de selección influye en su vinculación emocional inicial con la organización, favoreciendo sensaciones como agrado, identificación

y entusiasmo por formar parte de esta. Aunque la relación no es alta, indica un efecto importante a considerar para la gestión del talento, especialmente en empresas que suelen tener oportunidades en la rotación de personal.

Tabla 11: Prueba de hipótesis específica 2

		Satisfacción del proceso de selección	Dimensión Continuidad
Rho de Spearman	Satisfacción del proceso de selección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,191
		N	.
			,051
	Dimensión Continuidad	Coeficiente de correlación	105
		Sig. (bilateral)	105
		N	105

En la Tabla 11 se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,191 entre la satisfacción del proceso de selección y la dimensión continuidad del compromiso organizacional. Si bien el coeficiente indica una relación positiva y débil, esta no resulta estadísticamente significativa, dado que el valor de significancia bilateral fue $p = 0,051$, siendo ligeramente superior al nivel crítico de 0,05. En consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula, lo que implica que no se encontró evidencia estadística para afirmar la existencia de una relación significativa entre ambas variables. Desde una perspectiva práctica, este resultado sugiere que el grado de satisfacción experimentado durante el proceso de selección no influye de manera directa en la percepción de costos asociados a no ingresar o desvincularse de la organización, los cuales caracterizan a la dimensión continuidad. Es decir, aun cuando el postulante perciba positivamente el proceso de selección, ello no necesariamente se traduce en una mayor disposición a permanecer por razones de inversión personal, beneficios futuros o dificultad percibida para encontrar alternativas laborales equivalentes. Este

hallazgo resulta coherente con la lógica constructiva del compromiso de continuidad, puesto que dicha dimensión se vincula principalmente con evaluaciones de conveniencia, seguridad y estabilidad, componentes que pueden no activarse en etapas tempranas del vínculo laboral, como es el proceso de selección.

Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 3

		Satisfacción del proceso de selección	Dimensión Normativa
Rho de Spearman	Satisfacción del proceso de selección	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105
	Dimensión Normativa	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	105

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

Finalmente, en la Tabla 12 correspondiente a la hipótesis específica 3 se observa un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,426 entre la satisfacción del proceso de selección y la dimensión normativa del compromiso organizacional. Este coeficiente representa una relación positiva de magnitud moderada, indicando que, a mayores niveles de satisfacción con el proceso de selección, se incrementan los niveles de compromiso normativo. Asimismo, el valor de significancia bilateral fue $p = 0,000$, el cual es inferior al nivel crítico establecido ($\alpha = 0,05$). Por ello, se acepta la hipótesis alterna, confirmando la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Desde una perspectiva interpretativa, este resultado sugiere que aquellos postulantes que percibieron el proceso de selección como pertinente, respetuoso y transparente tienden a desarrollar un mayor sentido de obligación moral y compromiso ético hacia la organización, lo cual caracteriza a la dimensión

normativa. Esto implica que la experiencia durante la etapa previa al ingreso puede influir en la construcción temprana de sentimientos de responsabilidad, reciprocidad y lealtad hacia la entidad contratante. Finalmente, estos hallazgos son coherentes con la teoría del compromiso normativo, dado que este componente se asocia a la internalización de normas organizacionales y a la sensación de deuda moral, elementos que pueden verse reforzados cuando el postulante interpreta el proceso de selección como justo y alineado con sus valores personales.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

Los resultados obtenidos muestran una correlación positiva y significativa entre la satisfacción con el proceso de selección y el compromiso organizacional global (Rho Spearman = .351; $p < .001$). La magnitud del coeficiente indica una relación moderada, lo cual permite afirmar que a mayor satisfacción experimentada durante el proceso de selección, mayor es el compromiso organizacional inicial de los postulantes. Con ello se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna planteada en el estudio.

En términos de dimensiones, también se identificaron correlaciones significativas de carácter positivo entre la satisfacción y la dimensión afectiva del compromiso (Rho = .466; $p < .001$) y entre la satisfacción y la dimensión normativa (Rho = .426; $p < .001$). Ambos coeficientes corresponden a relaciones moderadas, lo cual evidencia que el vínculo emocional y el sentido de obligación moral hacia la organización se ven influenciados por la experiencia del candidato en la etapa precontractual. En contraste, la dimensión de continuidad no mostró una relación estadísticamente significativa con la satisfacción (Rho = .191; $p = .051$), por lo que en este caso se mantuvo la hipótesis nula.

Estos hallazgos se alinean con los antecedentes internacionales, particularmente con lo reportado por Hussoport, Day y Thomas (2004), quienes demostraron que los procesos de selección transparentes y equitativos generan satisfacción y favorecen el compromiso temprano con la organización. De forma similar, Beck y Wilson (2000) destacaron que la etapa previa a la contratación constituye un periodo formativo clave para el sentido de pertenencia, lo cual es congruente con los efectos observados en las dimensiones afectiva y normativa en el presente estudio.

Asimismo, investigaciones como la de Quboor y Bhutto (2024) evidenciaron asociaciones positivas entre la percepción de justicia evaluativa y el compromiso inicial ($R = .53$; $p < .01$), reforzando la idea de que las señales

organizacionales emitidas durante el proceso de selección no solo atraen talento, sino que influyen en la construcción del vínculo psicológico con el empleador. En el contexto nacional, Vértiz (2020) también concluyó que una percepción favorable del proceso de selección incrementa el compromiso organizacional, lo cual coincide directamente con los resultados obtenidos en la presente investigación.

Desde el marco teórico, la teoría del intercambio social (Blau, 1984) explica que las relaciones laborales se construyen bajo principios de reciprocidad; es decir, cuando la organización ofrece un proceso claro, justo y respetuoso, el candidato responde con actitudes positivas como satisfacción y compromiso. Por su parte, los postulados de la justicia organizacional complementan esta interpretación al señalar que la percepción de equidad procedimental puede generar lealtad organizacional, aspecto reflejado de forma significativa en las dimensiones afectiva y normativa.

Finalmente, la ausencia de correlación significativa con la dimensión de continuidad sugiere que este tipo de compromiso relacionado a costos de permanencia y beneficios instrumentales no se forma en etapas tempranas del vínculo laboral, sino que se construye mediante experiencias posteriores al ingreso. Dicho contraste aporta una lectura más compleja del compromiso inicial y abre una línea de análisis relevante para futuras investigaciones en el contexto del sector retail.

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

El proceso de selección influye significativamente en el compromiso organizacional. Los resultados del estudio evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional global de los postulantes (Rho Spearman = .351; $p < .001$). Esto indica que las experiencias precontractuales tienen efectos reales en el vínculo psicológico del candidato con la organización incluso antes de su ingreso formal, lo que confirma la hipótesis general planteada.

Las dimensiones afectiva y normativa del compromiso son las más sensibles a la experiencia del candidato. A nivel dimensional, se identificaron correlaciones moderadas y significativas entre la satisfacción y la dimensión afectiva (Rho = .466) y entre la satisfacción y la dimensión normativa (Rho = .426), ambas con $p < .001$. Esto confirma que la satisfacción generada durante el proceso de selección puede fortalecer el sentido de pertenencia, el involucramiento emocional y la obligación moral hacia la organización desde etapas tempranas del proceso laboral.

La dimensión de continuidad no se forma en etapas previas al contrato. La ausencia de relación significativa entre satisfacción y continuidad (Rho = .191; $p = .051$) sugiere que este tipo de compromiso, basado en costos de permanencia e intercambios instrumentales, se desarrolla a partir de experiencias posteriores al ingreso, alineándose con lo planteado por teorías organizacionales y antecedentes empíricos internacionales.

Los niveles categóricos de satisfacción y compromiso evidencian tendencias consistentes. A nivel porcentual, el 91,4 % de los participantes alcanzó un nivel alto de satisfacción, mientras que el 80 % mostró un nivel alto de compromiso global. Estas proporciones refuerzan la relación observada y permiten afirmar que, en contextos donde el proceso de selección es bien ejecutado, los candidatos muestran mayor disposición a identificarse con la organización.

El estudio confirma la pertinencia de la teoría del intercambio social y de la justicia organizacional. Los resultados empíricos respaldan postulados teóricos que indican que relaciones basadas en reciprocidad, transparencia, equidad y comunicación generan respuestas positivas como satisfacción, lealtad y compromiso. De este modo, el proceso de selección deja de ser una actividad propiamente operativa para convertirse en un componente estratégico de la gestión del talento.

Implicancias prácticas para las empresas del sector retail. Los hallazgos sugieren que invertir en procesos de selección más transparentes, comunicativos y alineados a la experiencia del candidato puede contribuir al fortalecimiento del compromiso temprano, mejorar la retención, reducir costos de rotación y favorecer un clima organizacional más estable. Esto implica que el área de Gestión Humana debe priorizar prácticas centradas en el candidato como consumidor de marca empleadora.

El compromiso organizacional puede proyectarse como indicador predictivo de permanencia. Al observarse niveles altos en las dimensiones afectiva y normativa, el estudio abre la posibilidad de utilizar el compromiso temprano como predictor de incorporación efectiva, permanencia y recomendación a terceros (employer branding interno), lo cual representa una ventaja competitiva para las empresas del sector.

El estudio aporta evidencia empírica en un contexto poco explorado. En el contexto peruano y específicamente en el sector retail existe escasa producción académica sobre la relación entre satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional inicial. Este trabajo contribuye a reducir dicho vacío, ofreciendo datos cuantitativos y bases teóricas para futuras investigaciones.

8.2. Recomendaciones

Los resultados obtenidos en este estudio evidencian que el proceso de selección no solo cumple la función operativa de identificar al candidato más adecuado, sino que constituye un punto de inicio fundamental en la construcción del vínculo psicológico entre el postulante y la organización. Por ello, se recomienda que las empresas del sector retail refuercen las

estrategias de experiencia del candidato, priorizando procesos más transparentes, comunicativos y centrados en la persona. Un proceso claro, respetuoso y equitativo no solo mejora la percepción del postulante, sino que también se traduce en mayores niveles de satisfacción inicial y compromiso organizacional temprano, factores que, según los hallazgos del presente estudio, se encuentran significativamente relacionados.

Asimismo, se sugiere optimizar los mecanismos de retroalimentación durante y después del proceso de selección. La ausencia de información oportuna o la falta de claridad en los criterios de evaluación generan incertidumbre y experiencias negativas que afectan el compromiso afectivo y normativo del candidato. En cambio, la comunicación efectiva permite fortalecer la confianza, reducir la fricción emocional del proceso y proyectar una imagen organizacional coherente con los valores de la compañía.

Otra recomendación relevante consiste en integrar la marca empleadora dentro del proceso de selección. La experiencia del candidato constituye una extensión del employer branding, por lo que un proceso justo y bien estructurado no solo atrae talento, sino que lo fideliza anticipadamente. Dado que el sector retail presenta históricamente altos índices de rotación, el fortalecimiento del compromiso organizacional desde el primer contacto con el postulante puede contribuir a mejorar la retención temprana y disminuir costos asociados a la reposición de personal.

Se recomienda, además, que las organizaciones articulen el proceso de selección con los programas de inducción y onboarding, de manera que el compromiso organizacional de inicio pueda consolidarse tras el ingreso. Las primeras semanas representan una etapa crítica en la decisión del trabajador de permanecer o desvincularse, por lo que un acompañamiento adecuado contribuye a reforzar el sentido de pertenencia, la identificación con los valores de la empresa y la percepción de reciprocidad laboral.

Desde la gestión del talento, se sugiere incorporar métricas internas para evaluar la experiencia del candidato y el impacto del proceso de selección sobre el compromiso organizacional inicial. La inclusión de indicadores permitirá tomar decisiones basadas en datos y posicionar al área de

Recursos Humanos en una función estratégica que trascienda lo administrativo.

Finalmente, para investigaciones futuras se recomienda replicar el estudio en otros sectores económicos y con muestras más amplias que permitan comparar los niveles de compromiso organizacional inicial en distintos contextos laborales. También sería pertinente analizar el fenómeno de manera longitudinal, a fin de observar la evolución del compromiso una vez que el postulante ingresa a la organización. La exploración de variables mediadoras como clima laboral, liderazgo, onboarding o satisfacción laboral también podría enriquecer la comprensión del vínculo entre selección y compromiso.

En conjunto, estas recomendaciones apuntan a fortalecer la gestión del talento humano desde una perspectiva estratégica, resaltando el valor del proceso de selección como antesala del compromiso organizacional y como herramienta para promover relaciones laborales más sólidas, sostenibles y alineadas con los objetivos de la empresa.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Backhaus, K., & Tikoo, S. (2004). Conceptualizing and researching employer branding. *Career Development International*, 9(5), 501–517. <https://doi.org/10.1108/13620430410550754>
- Beck, K., & Wilson, C. (2000). Development of affective organizational commitment: A cross-sequential examination of change with tenure. *Journal of Vocational Behavior*, 56(1), 114–136. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1999.1712>
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. John Wiley & Sons.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7>
- Dess, G. G., & Shaw, J. D. (2001). Voluntary turnover, social capital, and organizational performance. *Academy of Management Review*, 26(3), 446–456. <https://doi.org/10.5465/amr.2001.4845830>
- Gálvez, G. (2024). *Experiencia del candidato: Enfoque integral para retención y posicionamiento de la marca empleadora [Trabajo de titulación de licenciatura, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG]*. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

García, J. (2017). La experiencia del candidato en los procesos de selección: Un estudio exploratorio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 89–98.
<https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.04.002>

Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9–22.
<https://doi.org/10.2307/257990>

Gilliland, S. W. (1993). The perceived fairness of selection systems: An organizational justice perspective. *Academy of Management Review*, 18(4), 694–734. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210155>

Hausknecht, J. P., Day, D. V., & Thomas, S. C. (2004). Applicant reactions to selection procedures: An updated model and meta-analysis. *Personnel Psychology*, 57(3), 639–683.
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2004.00003.x>

Hussain, S., Channa, M. A., & Bhutto, A. (2024). Recruitment transparency and its impact on employer branding and organizational commitment: Evidence from emerging markets. *Journal of Human Resource Management*, 12(2), 45–59.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

Montoya Santos, E. M. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center* (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://hdl.handle.net/10757/581494>

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224–247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)

Spence, M. (1973). Job market signaling. *The Quarterly Journal of Economics*, 87(3), 355–374. <https://doi.org/10.2307/1882010>

Truxillo, D. M., Bauer, T. N., & Garcia, A. M. (2017). Applicant reactions to hiring procedures. In H. W. Goldstein, E. D. Pulakos, J. Passmore, & C. Semedo (Eds.), *The Wiley Blackwell handbook of the psychology of recruitment, selection and employee retention* (pp. 134–152). Wiley Blackwell.

Vásquez Oliva, S. M. C. (2022). *Influencia de la gestión del talento humano en el compromiso organizacional del personal de salud de una microred en Ica* [Tesis de licenciatura, Universidad ...]. Microred de Ica.

Vértiz Nomberto, L. (2020). *La influencia de la percepción del proceso de selección del personal en el compromiso organizacional del área administrativa de la Municipalidad Provincial de Lambayeque-Lambayeque* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.

X. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Preguntas de investigación general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Satisfacción del proceso de selección</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <p>- Satisfacción global</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: básica</p> <p>Nivel de Investigación: correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p>
<p>Preguntas de investigación específicas</p> <p>P.E.1:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>O.E.1:</p> <p>Analizar la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el</p>	<p>Hipótesis específicas.</p> <p>H.E.1:</p> <p>Existe una relación significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso afectivo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Compromiso organizacional</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <p>- D.1: Afectivo</p>	<p>Población: 100</p> <p>Técnica e instrumentos: encuesta</p>

<p>afectivo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025?</p> <p>P.E.2: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso de continuidad en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025?</p> <p>P.E.3: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso normativo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025?</p>	<p>compromiso afectivo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.</p> <p>O.E.2: Analizar la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso de continuidad en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.</p> <p>O.E.3: Analizar la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso normativo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.</p>	<p>H.E.2: Existe una relación significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso de continuidad en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.</p> <p>H.E.3: Existe una relación significativa entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso normativo en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025.</p>	<p>- D.2: Normativo - D.3.: De continuidad</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Instrumento de satisfacción del proceso de selección</p> <p>Instrumento adaptado de Meyer y Allen sobre compromiso organizacional</p> <p>Métodos de análisis de datos prueba estadísticas</p> <p>coeficiente de correlación de Pearson o Rho de Spearman,</p>
--	---	--	--	---

				según la distribución de los datos para verificar la correlación de las variables y la comprobación de hipótesis.
--	--	--	--	---

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento nro 1: Satisfacción del proceso de selección

INTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN						
<i>Estimado candidato(a), a continuación te presentamos una serie de preguntas sobre el nivel de satisfacción del proceso de selección, te solicitamos puedas responder con total sinceridad marcando con una "X" en el casillero que consideres teniendo como base la pregunta de cada fila</i>						
N°	Ítem	1 Totalmente en Insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	4 Satisfecho	5 Totalmente de satisfecho
1	¿La información que recibiste sobre el puesto y el proceso de selección fue clara y comprensible?					
2	¿Consideras que las pruebas aplicadas fueron justas y relacionadas con el puesto al que postulaste?					
3	¿Recibiste información oportuna y útil sobre el proceso de selección?					
4	¿El proceso de selección se llevó a cabo de forma tranquila y sin demoras innecesarias?					
5	¿Fuiste tratado(a) con respeto y cordialidad por parte de los reclutadores durante el proceso?					
6	¿Qué tan satisfecho(a) quedaste con tu experiencia en el proceso de selección de esta empresa?					

Instrumento nro 2: Compromiso organizacional

<i>Estimado candidato(a), a continuación te presentamos una serie de preguntas sobre el nivel de compromiso organizacional inicial generado a consecuencia del proceso de selección, te solicitamos puedas responder con total sinceridad marcando con una "X" en el casillero que consideres teniendo como base la pregunta de cada fila</i>						
N°	Ítem	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
1	Me sentiría muy feliz si llego a desarrollar mi carrera en esta organización.					
2	Podría llegar a sentir los problemas de la organización como si fueran propios.					
3	Esta organización podría tener un gran significado personal para mí.					
4	Siento que llegaría a desarrollar un apego emocional hacia esta organización.					
5	Podría llegar a sentirme parte de la familia en esta organización.					
6	Considero que esta organización podría inspirarme un fuerte sentido de pertenencia.					
7	Si llego a trabajar aquí, tendría que considerar lo que estaría invirtiendo para continuar en la organización.					
8	Creo que sería difícil dejar esta organización si llego a ingresar.					
9	En caso de ingresar, sería costoso dejar esta organización.					
10	Si dejo esta organización al poco tiempo de ingresar, podría quedarme con menos alternativas laborales.					
11	Si llego a ingresar y luego abandono, me costaría encontrar un trabajo similar.					
12	Si no llego a trabajar aquí, podría encontrar otro lugar igual de satisfactorio. (-)					
13	Si llego a ingresar, sentiría la obligación de permanecer en esta organización.					
14	Si empiezo a trabajar aquí, no dejaría la organización porque sentiría un compromiso con la gente.					
15	Incluso si me conviene, pienso que no me sentiría bien dejando la organización después de ingresar.					
16	Esta organización llegaría a merecer mi lealtad.					
17	Si logro ingresar, llegaría a sentir que le debo mucho a esta organización.					
18	No sería correcto dejar esta organización si recién ingreso.					

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional en postulantes a una empresa retail, Ica, 2025.*

Nombre del Experto: ARELIZ IRMA COLQUE JARA

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

INSTRUMENTO AD-HOC DE SATISFACCION DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Areliz Colque Jara
 Apellidos y Nombres del validador: COLQUE JARA, ARELIZ IRMA
 Grado académico: DOCTORA
 N°. DNI: 04434441

Areliz Colque Jara
 Dra. Areliz Colque Jara
 PSICÓLOGA
 C.Ps. P. 7505



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional en postulantes a una empresa retail, Ica, 2025.*

Nombre del Experto: *Mer. Sandra Luz Huari Maguera*

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	-
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	<i>Cumple</i>	-
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	-
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	-
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	-
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	-
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	-
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	-
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	-
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	-

III. OBSERVACIONES GENERALES

Instrumento de satisfacción del proceso de selección



Sandra Luz Huari Maguera

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico: Magister en psicología de la salud

Nº. DNI: 45148867



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional en postulantes a una empresa retail, Ica, 2025.*



Nombre del Experto: Merlit Coayla Ramos

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Instrumento AD: HOD de satisfacción del proceso de selección


.....
Lic. Merlit Coayla Ramos
 PSICÓLOGA
CPSP 41004

Apellidos y Nombres del validador: Coayla Ramos, Merlit
Grado académico: Magister en Administración y Dirección de Empresas
Nº. DNI: 73494519



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional en postulantes a una empresa retail, Ica, 2025.*

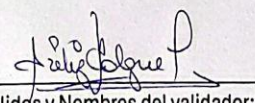
Nombre del Experto: ARELIZ IRMA COLOQUE JARA

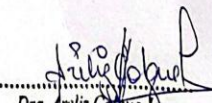
II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

INSTRUMENTO ADAPTADO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL


Apellidos y Nombres del validador: COLQUE JARA, ARELIZ IRMA
Grado académico: DOCTORA
Nº. DNI: 04434441


Dra. Areliz Colque Jara
PSICOLOGA
C.P.S. P. 7505



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional en postulantes a una empresa retail, Ica, 2025.*

Nombre del Experto: *Mev. Sandra Luz Huari Maguera*

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	-
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	<i>Cumple</i>	-
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	-
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	-
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	-
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	-
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	-
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	-
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	-
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	-

III. OBSERVACIONES GENERALES

Instrumento adaptado - compromiso orgamnizacional



Sandra Luz Huari Maguera

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico: Magister en psicología de la salud
Nº. DNI: 45148867



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional en postulantes a una empresa retail, Ica, 2025.*

Nombre del Experto: *Merlit Coayla Ramos*

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observable	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Instrumento adaptado de compromiso organizacional

Coayla Ra
Lic. Merlit Coayla Ramos
PSICÓLOGA
CPSP 41004

Apellidos y Nombres del validador: *Coayla Ramos, Merlit*
Grado académico: *Maestría en Administración y Dirección de Empresas.*
Nº. DNI: *73494519*

Anexo 4: Base de datos

S1	S2	S3	S4	S5	S6	AF EC T1_NUM	AF EC T2_NUM	AF EC T3_NUM	AF EC T4_NUM	AF EC T5_NUM	AF EC T6_NUM	CO NT 1_NUM	CO NT 2_NUM	CO NT 3_NUM	CO NT 4_NUM	CO NT 5_NUM	CO NT6 INV_NUM	NO RM 1_NUM	NO RM 2_NUM	NO RM 3_NUM	NO RM 4_NUM	NO RM 5_NUM	NO RM 6_NUM	
	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5
4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	3	2	1	1	3	2	3	4	1	4	3	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3
1	1	1	1	1	1	5	3	5	4	5	4	1	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	1	5	3	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	2	1	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1
4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5
4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4

4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	1	4	4	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	5	5	3	1
4	4	5	5	5	5	4	2	5	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5
5	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	2	4	2	3	4	3	3	4	3	5	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	1	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	3	3	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5
4	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	5
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	2	2	2	1	4	4	5	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5

3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	2	4	3	4	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	1	2	2	3	2	4	3	2	4	3	5
5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	3	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	2	2	3	3	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4
4	4	5	5	5	5	4	2	5	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	2	5	5	5	5	4	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	3	3	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
1	1	2	2	1	1	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	3	1	3	2	5	4	5
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	5	5

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3	2	2	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	3	3	4	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
4	4	5	5	5	5	4	2	5	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	4	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	3	5	3	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3
4	4	5	5	5	5	4	2	5	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	5	5	3	1
5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	4	4

5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
1	1	1	2	1	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	2	3	3	4	5	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5

Anexo 5: Documentos administrativos



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

Chincha Alta, 04 de Febrero del 2026

OFICIO N°0259-2026-UAI-FCS

SR. VILLEGAS CASTILLO GERARDO
GERENTE
COMPAÑÍA FOOD RETAIL S.A.C
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestros estudiantes se encuentran en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. L estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de los estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mag. Jose Yomil Perez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Compañía Food Retail S.A.C.
Plaza Ica
Gerente de tienda



CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **RAMIREZ CHAMBI, Jair Albert** identificado con código de estudiante **0075115063** y **OBLITAS, Edward Michael** identificado con código de estudiante **0004405723** del Programa Académico de **PSICOLOGIA**, quienes vienen desarrollando la tesis denominada: **"SATISFACCION DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN POSTULANTES A UNA EMPRESA RETAIL, ICA,2025"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a los en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 04 de Febrero del 2026



Mag. Jose Yomil Perez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

[Handwritten signature]
Compañía *[illegible]* S.C.
Plaza *[illegible]*
Gerente de Tienda





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

"SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN POSTULANTES A UNA EMPRESA RETAIL, ICA, 2025"

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Oblitas, Edward Michael
Ramírez Chambi, Jair Albert

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad de Determinar la relación entre la satisfacción del proceso de selección y el compromiso organizacional en los postulantes a una empresa retail de Ica, 2025. Al participar del estudio, deberá resolver dos cuestionarios de 6 y 18 ítems respectivamente, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser participe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado "Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional", el cual deberá ser resueltos en un tiempo de 10 minutos como máximo, dicho cuestionario será entregado de manera virtual.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, los responsables de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

Ica, 16 de Diciembre, de 2025

Firma

Apellidos y nombres: *Gray Geispe Grace Augie*

DNI: *72139251*

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

plaza ea

COMPAÑÍA FOOD RETAIL S.A.C.

Ica, 01 de diciembre del 2025

CONSTANCIA

El que suscribe, Gerente de sede de la empresa Compañía Food Retail S.A.C.

Hace constar:

Por medio de la presente, se deja constancia de que los señores Bachilleres en Psicología Jair Albert Ramírez Chambi, identificado con DNI N° 75115063, y Edward Michael Oblitas, identificado con DNI N° 04405723, han ejecutado el proyecto de tesis titulado:

"Satisfacción del proceso de selección y compromiso organizacional en postulantes a una empresa retail, Ica, 2025".

El cual contó con la debida autorización, cumpliendo con los estándares y lineamientos establecidos para su ejecución.

Se expide la presente constancia a solicitud de los interesados, para los fines que estimen convenientes.



Compañía Food Retail S.A.C.
Plaza ea
Gerente de Tienda

Gerardo Villegas Castillo

Gerente de sede

Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud



1769033712_Oblitas, Edward Michael - Ramírez Chambi, Jair Albert.docx

📅 2026

📅 2026

🎓 Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:548451880

Fecha de entrega

22 ene 2026, 4:33 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

26 ene 2026, 10:35 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

1769033712_Oblitas, Edward Michael - Ramírez Chambi, Jair Albert.docx

Tamaño del archivo

18.1 MB

84 páginas

15.175 palabras

74.370 caracteres






10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 8% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.autonomaedica.edu.pe	3%
2	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-18	1%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Internet	www.repositorio.autonomaedica.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados	uncedu on 2025-02-03	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2026-01-05	<1%
7	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
8	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-02-04	<1%
10	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
11	Internet	www.repositorio.upla.edu.pe	<1%

26	Internet	core.ac.uk	<1%
27	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-01-27	<1%
28	Internet	www.lareferencia.info	<1%
29	Publicación	Alex Melecio Salazar Marzal. "Determinants of planned behavior and intention to ...	<1%
30	Trabajos entregados	Higher Education Commission Pakistan on 2026-01-02	<1%
31	Trabajos entregados	Weatherford College on 2022-05-31	<1%
32	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1%
33	Internet	repositorio.upch.edu.pe	<1%
34	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-26	<1%
35	Internet	biblioteca.unitecnologica.edu.co	<1%
36	Internet	repositorio.unfv.edu.pe	<1%
37	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%

12	Trabajos entregados	Hong Kong Baptist University on 2024-11-26	<1%
13	Internet	repositorio.unac.edu.pe	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad TecMilenio on 2025-11-30	<1%
15	Internet	www.ti.autonomaedica.edu.pe	<1%
16	Trabajos entregados	PREGRADO on 2025-09-30	<1%
17	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-05	<1%
18	Internet	repositorio.esge.edu.pe	<1%
19	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
20	Trabajos entregados	Universidad Alas Peruanas on 2023-12-05	<1%
21	Internet	tesis.usat.edu.pe	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-12-20	<1%
23	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2023-06-01	<1%
24	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
25	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica de los Andes on 2025-12-30	<1%

Anexo 7: Evidencias Fotográficas





