

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



Una Institución Adventista

Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este

Autores:

Dánica Mariajesús Apaza Pinto

Brenda Nicol Becerra Solano

Asesor:

Psic. Juan José Cárdenas Mau

Lima, febrero de 2019

"Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en
trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de
calzado de Lima Este"

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Psicólogo(a)

JURADO CALIFICADOR


Psic. Josías Trinidad Ticse
Presidente


Psic. Elí Yáñac Cierzo
Vocal


Mtro Gino Gabriel Marca Dueñas
Secretario


Psic. Juan José Cárdenas Mau
Asesor

Ñaña, 26 de febrero de 2019

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

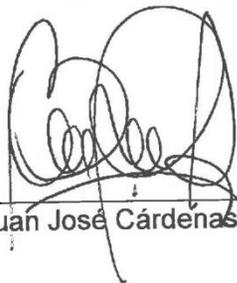
Juan José Cárdenas Mau, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE CALZADO DE LIMA ESTE" constituye la memoria que presentan los Bachilleres Dánica Mariajesús Apaza Pinto y Brenda Nicol Becerra Solano para aspirar al título de Profesional de Psicología, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en la ciudad de Lima, a los diecinueve días del mes de marzo del año 2019.



Psic. Juan José Cárdenas Mau

Infinitamente a nuestros padres.

Índice General

Capítulo I.....	1
El problema	1
1. Planteamiento del problema.....	1
2. Pregunta de investigación	3
2.1. Pregunta general	3
2.2. Preguntas específicas.....	3
3. Justificación	4
4. Objetivos de investigación.....	5
4.1. Objetivo general	5
4.2. Objetivos específicos.....	5
Capítulo II	6
Marco teórico	6
1. Presuposición filosófica	6
2. Antecedentes de investigación.....	7
2.1. Antecedentes internacionales	7
2.2. Antecedentes nacionales.....	10
3. Marco conceptual.....	12
3.1. Apoyo organizacional Percibido	12
3.2. Compromiso Organizacional.....	17
3.3. Marco teórico referente a la población de estudio.....	24
4. Definición de términos:.....	26
5. Hipótesis de la investigación	26
5.1. Hipótesis general	26
5.2. Hipótesis específicas.....	26
Capítulo III	28
Materiales y Métodos	28
1. Diseño y tipo de investigación	28
2. Variables de la investigación	28
2.1. Definición conceptual de las variables	28
2.2. Operacionalización de las variables	29
3. Delimitación geográfica y temporal.....	29
4. Participantes	30
4.1. Características de la muestra	30
4.2. Criterios de inclusión y exclusión	31

5.	Instrumentos.....	31
5.1.	Escala de Apoyo Organizacional Percibido	31
5.2.	Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	32
6.	Proceso de recolección de datos	33
7.	Procesamiento y análisis de datos.....	34
Capítulo IV		35
Resultados y discusión		35
1.	Resultados	35
1.1.	Análisis descriptivo	35
1.2.	Prueba de normalidad	40
1.3.	Correlación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional 41	41
2.	Discusión.....	42
Capítulo V		45
Conclusiones y recomendaciones.....		45
1.	Conclusiones	45
2.	Recomendaciones	46
Referencias		47
Anexos.....		58

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable apoyo organizacional percibido.....	29
Tabla 2 Operacionalización de la variable compromiso organizacional.....	29
Tabla 3 Datos sociodemográficos de los participantes	30
Tabla 4 Niveles de apoyo organizacional percibido en los participantes	35
Tabla 5 Niveles de apoyo organizacional percibido según género.	36
Tabla 6 Niveles de apoyo organizacional percibido según edad	36
Tabla 7 Niveles de apoyo organizacional percibido según tiempo de servicio	37
Tabla 8 Niveles de compromiso organizacional de los participantes	37
Tabla 9 Niveles de compromiso organizacional según género	38
Tabla 10 Niveles de compromiso organizacional según edad	39
Tabla 11 Niveles de compromiso organizacional según tiempo de servicio.	40
Tabla 12 Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio	41
Tabla 13 Coeficiente de correlación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional	41

Índice de Anexos

Anexo 1 Escala de Apoyo Organizacional Percibido	58
Anexo 2 Propiedades psicométricas de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido	59
Anexo 3 Baremos de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido	61
Anexo 4 Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	62
Anexo 5 Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional	63
Anexo 6 Baremos del Cuestionario de Compromiso Organizacional.....	65

Símbolos usados

Et al : y otros

p : Nivel de significancia

r : Coeficiente de correlación de Pearson

rho : Coeficiente de correlación de Spearman

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este. Los instrumentos de medición utilizados fueron la versión abreviada de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido traducida por Ortega (2003) y la versión revisada del Cuestionario de Compromiso Organizacional adaptada al castellano por Ortega y Martín (2003). El diseño de este estudio es correlacional, de corte transversal y no experimental ya que no se manipuló la muestra, la cual estuvo conformada por 290 trabajadores del área de producción. Los resultados evidenciaron la existencia de una relación positiva, fuerte y altamente significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional ($\rho = .624^{**}$, $p < 0.00$), hallándose resultados similares con las dimensiones del compromiso organizacional. Se concluye que los trabajadores que perciben una mayor preocupación y valoración por parte de la empresa, muestran un mayor vínculo y compromiso con esta.

Palabras claves: Apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, empresa manufacturera, trabajadores.

Abstract

The objective of this research is to determine if there is a significant relationship between perceived organizational support and organizational commitment in workers of production area of a footwear manufacturing company in the East of Lima. The measuring instruments used were the Survey of Perceived Organizational Support in its abbreviated form translated to Spanish by Ortega (2003) and the revised version of the Organizational Commitment Questionnaire adapted to Spanish by Ortega and Martin (2003). The design of this study is correlational, cross-sectional and not experimental because the sample was not manipulated and was conformed by 290 workers from the production area. The results shows that there is a positive, strong and highly significant relationship between perceived organizational support and organizational commitment ($\rho = .624^{**}$, $p < 0.00$), it was found similar results with the dimensions of organizational commitment. So it is concluded that workers who perceive a higher valuation and concern by the company, show a greater link and commitment with this.

Keywords: perceived organizational support, organizational commitment, manufacturing company, workers.

Capítulo I

El problema

1. Planteamiento del problema

En un informe presentado por Deloitte University Press (2015), el 87% de las organizaciones citan al compromiso como uno de los principales desafíos y el 50% lo definen como “muy importante”. Este informe muestra también que el funcionamiento del área de recursos humanos es percibida como poco correcta debido a que se centra en la prestación de servicios más que en la gestión del personal. Sin embargo, en el 2016 (Deloitte University Press, 2016) hubo un progreso de esta área, evidenciándose en un incremento del 13% de su disposición para lidiar con el compromiso y cultura de sus empleados.

Por otro lado, de acuerdo con el informe “2018 Millennial Survey” (Deloitte, 2018), la perspectiva de los trabajadores enfatiza que uno de sus mayores intereses es el incremento de oportunidades de capacitación por parte de la organización donde laboran. Esto se relaciona con el tiempo de permanencia en la empresa, ya que el 46% de los empleados que perciben una adecuada preparación por parte de su organización, poseen tendencia a permanecer por cinco años o más en esta, mientras que los que se sienten sin apoyo (28%) es probable que abandonen su organización en dos años o menos.

Con base en lo anterior descrito, se manifiesta que una de las mayores preocupaciones de las organizaciones corresponde al grado de compromiso que sus trabajadores poseen para con el logro de objetivos de las mismas (Deloitte, 2015), pues de no hallarse un adecuado compromiso con la organización, se pueden generar perjuicios en esta, tales como ausentismos, robos, inflexibilidad

de los miembros de la organización con respecto a cambios que puedan presentarse en la empresa y por ende, falta de adaptabilidad (Randall, 1987; Arias, Varela, Loli y Quintana, 2003).

El compromiso en el contexto organizacional es concebido como un estado mental que representa el vínculo entre un individuo y una organización, el cual demuestra efectos sobre la decisión de perpetuar en la organización o abandonarla (Meyer y Allen, 1991) y se estima como un factor esencial que afecta grandemente su productividad y la retención del personal (Arciniega, 2002; Loli, 2007; Jiménez, Acevedo, Salgado y Moyano, 2009). Diversos estudios señalan la relevancia del compromiso organizacional al estar relacionado con otras variables, como son la satisfacción laboral (Jaik, Tena y Villanueva, 2010), la permanencia en la empresa (Espinoza y Morris, 2002), la productividad y un menor índice de ausentismo (Arciniega, 2002).

Entre los muchos intentos por discernir las variables que aportan al compromiso de los trabajadores, se ha considerado la variable apoyo organizacional percibido (Liu, 2004; Morales y Zenteno, 2014), la cual es entendida como la creencia general que los empleados tienen sobre el nivel en que la organización valora sus aportes y se preocupa por su bienestar (Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa, 1986). Algunas de las presunciones teóricas adjudican un incremento en la implicación del trabajador con los objetivos y valores de la organización cuando se les brinda reconocimiento, retribución, participación y estímulos (Espinoza y Morris, 2002; Liu, 2004; Morales y Zenteno, 2014; Flores y Gómez, 2017).

La relación entre estas dos variables ha sido corroborada en investigaciones en diversos contextos culturales, por ejemplo, en los Estados Unidos en una empresa reconocida dentro de la lista Fortune 500 (Liu, 2004), en dos organizaciones de Chile (Morales y Zenteno, 2014), y en el Perú en un centro hospitalario y en una empresa del rubro de telecomunicaciones (Conde, 2017; Flores y Gómez, 2017).

Específicamente en el ámbito local, en una empresa manufacturera de calzado de Lima Este, se recogió información sobre la problemática principal de esta, hallándose afinidad con las variables estudiadas. R. Sánchez (comunicación personal, 22 de marzo, 2018) refirió que gran parte del personal del área de producción no muestra un verdadero vínculo o compromiso con la empresa ni con su trabajo, ya que el cumplimiento de este último se basa únicamente en la espera de una remuneración, reflejándose esto en la poca presteza para ejecutar sus funciones y en la baja disposición para colaborar con actividades extra laborales.

Con base en lo anterior descrito, se considera que los trabajadores que perciben a la organización donde laboran como interesada y preocupada genuinamente por su bienestar tienen un mejor involucramiento y una mejor disposición hacia el trabajo y su permanencia en la empresa (Tejada y Arias, 2004). Por lo tanto, este estudio busca analizar la relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este.

2. Pregunta de investigación

2.1. Pregunta general

¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este?

2.2. Preguntas específicas

- ¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso afectivo en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este?

- ¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso de continuidad en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este?
- ¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso normativo en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este?

3. Justificación

La importancia principal del presente estudio radica en la comprensión del nivel en que el apoyo organizacional percibido contribuye con las variaciones del compromiso de los trabajadores, ya que este aspecto repercute en un mejor involucramiento y una mejor disposición hacia el trabajo y su permanencia en la empresa (Tejada y Arias, 2004).

Por otro lado, este estudio apoya las teorías revisadas y favorece al mejor entendimiento de estas variables en poblaciones específicas como el rubro manufacturero. Asimismo, permite ampliar el campo de aplicación de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido y el Cuestionario de Compromiso Organizacional, puesto que no se ha aplicado anteriormente en la población estudiada, permitiendo de esta manera ampliar el campo de estudio para futuras investigaciones que analicen la problemática en grupos laborales similares.

En forma práctica, la investigación permite identificar aspectos relevantes en el funcionamiento del apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en la población participante, generando una base sólida de datos que posteriormente pueden contribuir en el desarrollo de estrategias laborales que faciliten el incremento de estas variables.

Es por lo tanto oportuna y necesaria la realización del presente proyecto a causa de las conveniencias y fines mencionados.

4. Objetivos de investigación

4.1. Objetivo general

Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este.

4.2. Objetivos específicos

- Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso afectivo en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este.
- Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso de continuidad en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este.
- Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso normativo en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este.

Capítulo II

Marco teórico

1. Presuposición filosófica

En la Biblia, el libro de Génesis menciona que Dios dio a cada ser humano el don de gobernar “y Dios puso al hombre en el jardín del Edén para que se ocupara de él y lo custodiara” (Génesis 2:15). Siguiendo esta línea de razonamiento, se sostiene que el gobernar o el liderar es un don que fue otorgado desde el inicio de la creación; gran número de personas desarrollan esta habilidad, no obstante, algunas destacan por su forma de trabajo e influencia positiva en su equipo a cargo (Martínez y Salvador, 2005). Un ejemplo claro en la Biblia es el caso de Moisés, quien fue designado por Dios para que librase al pueblo de Israel de la opresión de los egipcios y los guiase por el desierto hacia Canaán (Éxodo 3:10-12; 17).

La tarea de conducir a un pueblo fuera de una nación donde prevalecía la esclavitud requería de un alto compromiso con Dios y con el objetivo deseado, White (2015) respalda esto al decir que además del compromiso laboral, los empleados y líderes de las distintas organizaciones deben tener un vínculo firme con Dios. Moisés, al tener esta constante relación divina (Éxodo 15:2) logró cumplir con el propósito encomendado (Éxodo 14:29-31).

No obstante, durante esta travesía hacia Canaán, Moisés tuvo que afrontar diversas dificultades con respecto a la conducción del pueblo (Éxodo 15:23-24). Una de estas fue el hambre en el desierto (Éxodo 16:2-3), la cual, a través de las exigencias de un pueblo insatisfecho y la intervención de Moisés, fue saciada mediante el maná que Dios envió del cielo (Éxodo 16:4). El pueblo, al percibir que sus exigencias fueron escuchadas, optó por una actitud más involucrada y

mostró mayor disposición para realizar las tareas que se les encomendaba (Éxodo 17:1). Sin embargo, se identificó la necesidad de agua y nuevamente demandaron a Moisés una solución, diciendo “está, pues, Jehová entre nosotros, ¿o no?” (Éxodo 17:7). Desde la perspectiva teórica del apoyo organizacional percibido, las personas que perciben que las organizaciones de las cuales dependen se preocupan por su bienestar y reconocen sus aportes, muestran mayor disposición al realizar las funciones que se les asigna (Paris y Omar, 2008). No obstante, el pueblo de Israel, a pesar de tener sus necesidades y exigencias cumplidas, mostraba una actitud poco comprometida y colaboradora, debiéndose ello a que, al no tener una constante comunión con Dios, percibían la ausencia de preocupación y falta de apoyo por parte de este (Éxodo 17:3;7).

Los líderes son los que poseen mayores responsabilidades en una organización, más no son el esqueleto completo de esta (Martínez y Salvador, 2005), existen miembros y en ellos también recaen responsabilidades para lograr los objetivos institucionales, es por ello que se requiere que cada miembro esté involucrado (Betanzos y Paz, 2007).

Para lograr el compromiso de los trabajadores con la institución, la Biblia menciona diversas características con las que debe cumplir un buen jefe, como respetar los derechos laborales de su personal a cargo (Job 31: 13; Levítico 19:13), mostrar una actitud de servicio (Lucas 22:25-26), ser prudente, amable, no avaro e incorruptible (1Timoteo 3:2-4).

2. Antecedentes de investigación

2.1. Antecedentes internacionales

Jiménez et al. (2009) estudiaron la relación entre cultura trabajo–familia y compromiso organizacional en 16 sucursales de una empresa de servicios financieros de Chile. La muestra la conformaron 219 trabajadores entre 19 y 64 años de edad, quienes fueron evaluados con los siguientes instrumentos: el Cuestionario de Compromiso Organizacional, el Cuestionario de

Cultura Trabajo-Familia (CTF) y la Encuesta de caracterización sociodemográfica ad-hoc. Los resultados señalaron que existe relación significativa entre las variables constitutivas de la dimensión cultura trabajo-familia y el compromiso organizacional donde la cultura está fuertemente asociada a este ($r = .483$, $p < 0.05$), además, se demostró que mientras más apoyo directivo se perciba desde la empresa por parte de los trabajadores, mayor es el compromiso mostrado por éstos con la misma.

De igual manera, Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa (2011) estudiaron la relación entre bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. Se evaluó a 190 funcionarios del Centro de Cumplimiento Penitenciario y Centro Penitenciario Concesionado mediante tres escalas: el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12, la Escala de Bienestar Psicológico y la Escala de Apoyo Organizacional Percibido. Los resultados concluyeron que existe una relación moderada, positiva y significativa entre la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y apoyo organizacional percibido ($r = .693$, $p < 0.01$) por lo que aquellas personas que se muestran satisfechas con su trabajo tienden a sentirse bien psicológicamente y percibir apoyo por parte de su empleador.

Macedo, Ferreira, y Brás (2012) investigaron en España la relación entre el compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido por profesionales de enfermería. La muestra estuvo compuesta por 611 enfermeros de entre 22 y 60 años. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional y la Escala de Apoyo Organizacional Percibido. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido ($r = .652$, $p < 0.01$), es decir, que la percepción de los enfermeros sobre la calidad del trato recibido por parte de la organización se encuentra relacionada con el compromiso que poseen estos mismos para con su centro de labor.

Asimismo, Morales y Zenteno (2014) estudiaron la relación entre compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido en el contexto de dos organizaciones con presencia y ausencia de políticas Familiarmente Responsables en la región del Maule (Chile). Participaron un total de 144 trabajadores de ambas empresas y los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional y la Escala de apoyo organizacional percibido. Los resultados del estudio determinaron que las variables compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido poseen diferencias significativas con respecto a la presencia o ausencia de políticas Familiarmente Responsables ($p < 0.05$). Además, hallaron que existen relaciones fuertes y significativas ($r > 0.5$, $p < 0.01$) entre la mayor parte de las dimensiones del compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido, con excepción de la dimensión de compromiso de continuidad.

En México, Ojeda, Talavera y Berrelleza (2016) analizaron la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en 265 docentes de las Facultades de Contaduría y Administración de la UABC campus Tijuana, Ensenada y Mexicali. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Reducido de Compromiso Organizacional y la Escala de Apoyo Organizacional Percibido. Los resultados de esta investigación evidenciaron una correlación positiva ($r = 0.368$) entre el compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido, es decir, la percepción de apoyo que tienen los trabajadores por parte de la organización, produce que estos muestren mayor compromiso e identificación con su empresa, asimismo, favorece su estado de ánimo y contribuye a que el trabajador se considere una parte importante de la empresa donde labora.

2.2. Antecedentes nacionales

En Perú, Loli y Cuba (2007) realizaron un estudio con el objeto de identificar la relación existente entre autoestima y compromiso organizacional en 48 trabajadores de una universidad pública de provincia. Se aplicó el Inventario de Autoestima-ALPEL- Forma AD y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. Los resultados demostraron que no existe relación entre autoestima y compromiso organizacional ($\rho = .544$); sin embargo, se encontró que la autoestima sí está relacionada con la dimensión compromiso con el trabajo de la variable compromiso organizacional ($p < 0.013$).

Por otro lado, Torres y Zegarra (2015) desarrollaron la investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014” en 133 docentes. Para esta investigación se utilizó el cuestionario de la variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Los resultados del estudio establecieron que a mayor clima organizacional, mayor desempeño laboral pues existe una relación directa, positiva, fuerte ($r = 0,828$) y significativa ($t = 16,90$) entre estas dos variables. De igual modo, se acepta la hipótesis de que el Involucramiento Laboral se relaciona directa, positiva y significativamente con el Desempeño Laboral ($r = 0,758$; $t = 13,29$).

Pérez y Rivera (2015) desarrollaron el trabajo “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”. La muestra estuvo conformada por 107 personas y se utilizó la Escala de Clima Organizacional y Escala de Satisfacción Laboral. En los resultados, se observó que existe una vinculación causa-efecto positiva entre las variables mencionadas (τB Calculado = 0,370; $p < 0.00$). Además, en lo que respecta a la dimensión de involucramiento laboral de la variable clima organizacional y su asociación con la variable satisfacción laboral ($r = .438$, $p < 0.00$), se evidencia que los evaluados se involucran en su

trabajo con compromiso para superar los obstáculos, lo cual se refleja en relaciones interpersonales positivas.

Asimismo, Conde (2017) investigó la relación entre el compromiso y la percepción de apoyo organizacional empleando el Cuestionario de Compromiso Organizacional y la Escala de Apoyo Organizacional Percibido. La muestra estuvo conformada por 146 profesionales asistenciales de un centro hospitalario y los resultados confirmaron la hipótesis positiva de que existe relación significativa entre ambas variables de estudio ($\rho = .649^{**}$, $p = 0.00$).

Flores y Gómez (2017) realizaron el estudio apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa call center. La muestra estuvo conformada por 135 teleoperadores de edad promedio de 24 años. Se empleó la Escala de Apoyo Organizacional Percibido y la Cuestionario de Compromiso Organizacional. El resultado fue que las variables presentan una relación significativa ($p < .001$), es decir, la constancia de un trabajador en la empresa estará sujeto a la apreciación positiva de apoyo organizacional y el estar de acuerdo con su empleo. Asimismo, si la persona percibe negativamente el apoyo y reconocimiento de su organización, es muy probable que se muestre disconforme con su trabajo e incremente la posibilidad de abandonar su empleo.

Finalmente, Contreras (2017) realizó una investigación para hallar la relación entre el compromiso organizacional y la intención de permanencia en 100 profesionales de enfermería de una institución de salud privada de Lima. Para llevar a cabo el estudio, se desarrolló una técnica de encuesta mediante un instrumento realizado por Meyer y Allen y para medir la variable intención de permanencia se agregó una pregunta dicotómica a la encuesta mencionada. Los resultados mostraron que la mayoría de los profesionales de enfermería (80%) están comprometidos con la institución donde trabajan y esto se debe al reconocimiento que la empresa les brinda pues de ese modo se crea un sentimiento de reciprocidad, elevándose así el compromiso organizacional del empleado. También se encontró que el compromiso afectivo ($OR=36.679$, $p=0.007$) y el

compromiso de continuación (OR=7.781, p=0.038) tienen asociación significativa con la intención de permanencia a diferencia del compromiso normativo y el compromiso en general.

3. Marco conceptual

3.1. Apoyo organizacional Percibido

El interés que recibe esta variable en diversos estudios concernientes a la psicología organizacional es cada vez más alto (Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa, 2011) y en este sentido, numerosos académicos han enfatizado el empleo como un intercambio de esfuerzos y lealtad por recompensas sociales o materiales (Blau, 1964 y Levinson, 1965).

En la concepción del apoyo organizacional percibido (en adelante AOP), la finalidad de observar y estudiar esta variable fue la de corroborar el efecto de prácticas empresariales de una organización sobre el nivel de compromiso de los empleados, la cual permitió el desarrollo de la teoría del AOP (Morales, Pérez y Haidar, 2018).

3.1.1. Definición de apoyo organizacional percibido

Se entiende al AOP, como la creencia general que posee un empleado sobre el grado en que la organización donde labora valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Eisenberger et al., 1986). Dicha definición se encuentra fundamentada en la teoría del AOP.

3.1.2. Teoría del apoyo organizacional percibido

La teoría del AOP se inició a raíz de un estudio ejercido en los años 80 por Robert Eisenberger (Eisenberger y Stinglhamber, 2011), quien frente al escaso número de estudios dirigidos hacia los factores que fomentaban u obstaculizaban el crecimiento del compromiso del trabajador con la organización, decidió junto a Huntington, Hutchinson y Sowa investigar y establecer en qué grado el soporte ofrecido por una empresa influía en el compromiso laboral de sus empleados; los resultados de este estudio les permitió comprender que ciertamente los empleados valoraban la

importancia que su empleador le brindaba tanto a su bienestar personal como al reconocimiento de su desempeño (Eisenberger et al, 1986).

Esta concepción es explicada a través de la teoría del intercambio social (Blau, 1964; Gouldner, 1960), sobre la cual Eisenberger et al. (1986) basaron la teoría de AOP. La teoría del intercambio social hace referencia a la obligación que un individuo posee para corresponder un trato favorable de otro individuo, buscando así una reciprocidad proporcional a las inversiones y ganancias de la contraparte (Blau, 1964; Gouldner, 1960).

Existe un sentido de obligación por parte del empleado con la organización, esta idea tiene soporte en la creencia de que es apropiado retribuir el interés y reconocimiento que la empresa brinda a sus trabajadores (Eisenberger et al., 1986). Diversos estudios (Morales y Zenteno, 2014; Ojeda et al., 2016; Macedo et al., 2012) sugieren que la perspectiva del AOP está relacionada con una reciprocidad entre el empleado y el empleador (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch y Rhoades, 2001), es decir, mientras esta relación de intercambio sea percibida como norma por ambas partes, existirá mayor aceptación de esta correspondencia y a su vez será percibida como un elemento básico de la relación empleado-empleador.

De acuerdo con la teoría del AOP, Eisenberger et al. (1986) sostuvieron que este es facilitado por la propensión que poseen los empleados para asignar características humanas a la empresa (Levinson, 1965). Las creencias de los empleados en cuanto al apoyo o malevolencia brindada por la organización, tiende a ser fomentada por la personificación de la empresa, es decir, que los empleados adjudican las acciones de los representantes de la organización como acciones propias de la misma. (Eisenberger et al., 1986). Según Levinson (1965), esta atribución hacia la empresa se da por tres factores específicos, el primero son las ramificaciones de responsabilidad legal, moral y financiera que vinculan a las acciones de la organización con las acciones del agente particular. En segundo lugar, está la cultura organizacional que establece parámetros a seguir por los agentes

organizativos, y por último está el poder que ejercen los jefes sobre sus empleados debido a su posición en la empresa.

De acuerdo con lo descrito, se puede comprender que el apoyo que perciben los trabajadores de sus supervisores inmediatos, se traduce en el apoyo que perciben por parte de la organización, de esta manera, los supervisores cumplen el rol de agentes dentro de la organización (Eisenberger et al., 1986). En otras palabras, según lo refieren Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa (2011), la dirección y proximidad que ejerce el jefe inmediato sobre el empleado, y la frecuencia de éstas, son importantes al momento de estimar el apoyo que muestra la empresa hacia el trabajador. En este sentido, se puede decir que hasta cierto punto la relación que percibe el empleado con la organización, está basada en su relación con un representante o con un individuo de mayor jerarquía que este (Levinson, 1965).

3.1.3. Actos discrecionales.

Los actos discrecionales son acciones voluntarias que la organización realiza con la finalidad de reconocer a sus trabajadores, estas aparecen por iniciativa propia de la empresa (a diferencia de acciones obligadas o requeridas por ley) y están estrechamente relacionadas con un fuerte indicador de AOP (Pack, 2005). A pesar de que ciertos beneficios que brinda la organización surgen a raíz de obligaciones laborales, regulaciones externas, acuerdos sindicales, entre otros, si el empleado percibe voluntad más que obligación por parte de la organización, este la traduce como apoyo de su empleador (Rhoades y Eisenberger, 2002). No obstante, si el empleado percibe que ciertos beneficios han sido entregados de manera involuntaria, a pesar de que estos provean un buen trato, no influye en gran medida en el AOP. De igual manera pasará con la percepción del tratamiento desfavorable involuntario, si el empleado percibe que ciertos tratos adversos por parte de su empleador son a causa de situaciones que están fuera del control de la organización, estos tendrán menos efectos negativos sobre el AOP (Eisenberger, Cummings, Armeli y Lynch, 1997).

3.1.4. Antecedentes del apoyo organizacional percibido.

Existen diversos modos de comunicar a los trabajadores que la empresa valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Kurtessis et al., 2015). En un meta-análisis realizado por Rhoades y Eisenberger (2002) hallaron tres antecedentes que sobresalen en el AOP, la imparcialidad, el apoyo del supervisor y las recompensas organizacionales y las condiciones favorables de trabajo. En este sentido, diversos autores añaden otros factores que se encuentran implicados en los precedentes del AOP, tales como:

a. Trato favorable por los miembros de la organización.

Si bien es cierto que los miembros con los que se relaciona el trabajador podrían actuar como agentes que representan a la organización, el apoyo que se percibe por parte del supervisor está más estrechamente relacionado con el AOP que el apoyo percibido de un compañero de trabajo (Kurtessis et al., 2015). Esto se debe a que se considera que los supervisores actúan en nombre de la organización y por lo tanto desempeñan un papel clave en la entrega de recompensas y recursos para los empleados (Wayne, Shore y Liden, 1997).

b. Contrato psicológico.

El contrato psicológico se establece al iniciar la relación contractual con la empresa, se refiere a la percepción del empleado sobre las obligaciones mutuas y el grado en que estas se cumplen. Estas obligaciones podrían basarse en promesas explícitas realizadas por la empresa o en expectativas implícitas del trabajador (Rousseau, 1995). En este sentido, el incumplimiento del contrato psicológico tiene una influencia negativa sobre el AOP y además, Kurtessis et al. (2015) sugieren que el incumplimiento del contrato tiene una influencia más fuerte en el AOP que el evento positivo del cumplimiento del contrato.

c. Justicia organizacional.

Recompensar a los trabajadores es una labor trascendente en las organizaciones que en su mayoría se realiza a través de un sistema de compensaciones. Este sistema implica estrategias y procedimientos que permiten una distribución equitativa de las recompensas y es considerada por los empleados como una representación de justicia laboral. Los procedimientos justos contribuyen fuertemente al desarrollo del AOP, pues se considera que están bajo la responsabilidad de la organización (Pack, 2005; Kurtessis et al., 2015).

d. Prácticas de recursos humanos y condiciones de trabajo.

Las prácticas de recursos humanos se pueden entender como la inversión que realizan las organizaciones en su personal y el reconocimiento que brindan a sus contribuciones (Wayne et al., 1997; Allen, Shore y Griffeth, 2003). En este apartado se hace referencia a las prácticas que pueden ser mejoradas por la empresa para hacer que el contexto y la naturaleza del trabajo sean más agradables. Aunque no tan determinantes como la justicia laboral, las oportunidades de desarrollo y las políticas de apoyo familiar, las prácticas de recursos humanos contribuyen en manera importante al AOP (Kurtessis et al., 2015).

3.1.5. Consecuencias positivas del apoyo organizacional percibido

El AOP manifiesta consecuencias positivas tanto para la organización como para los empleados. Para la organización se muestran efectos tales como la reducción de los índices de ausentismo, mejor desempeño laboral, mejor involucramiento, mejor disposición hacia el trabajo y mayor intención de permanencia en la empresa (Eisenberger et al., 1986; Shore y Shore, 1995; Rhoades y Eisenberger, 2002; Tejada y Arias, 2004; Pack, 2005; Paris y Omar, 2008).

Mientras que, para los trabajadores, el AOP satisface sus necesidades de apoyo emocional, de filiación, de estima y de aprobación, funcionando así como una fuente de recursos socioemocionales que permiten a los empleados afrontar el estrés laboral y así experimentar consecuencias menos nocivas (Bliese y Castro; 2000; Witt y Carlson, 2006; Manfredi y Tovar; 2004). Además, se muestran también consecuencias como el compromiso afectivo, satisfacción laboral y un mejor estado de ánimo (Rhoades y Eisenberger, 2002).

La constante exposición a experiencias de apoyo por parte de la organización, así como la mejora de condiciones favorables en el trabajo, conduce a que los trabajadores perciban a la organización como un agente de apoyo en su vida personal, ello se refleja en cambios de percepción de calidad de vida laboral que tienen efecto sobre el involucramiento organizacional y el bienestar en su centro de trabajo (Salazar-Estrada, 2018).

En este sentido, Salazar-Estrada (2018) halló que cuando los trabajadores de un sector productivo participan de un programa implementado por la organización para la mejora de su bienestar, estos muestran un mayor involucramiento en su trabajo, propiciando así una mejor disposición hacia el mismo y una mayor identidad con la empresa para permanecer en ella, en comparación a los que no participan del programa.

En conclusión, se deriva que extender los resultados provenientes de relaciones saludables entre los empleados beneficia tanto a trabajadores como a la organización (Pack, 2005).

3.2. Compromiso Organizacional

3.2.1. Desarrollo histórico del compromiso organizacional.

El compromiso organizacional ha sido una preocupación desde años atrás para los investigadores del comportamiento humano en las empresa (Arias et al., 2003).

Entre uno de los primeros intentos por definir la variable, Porter y Lawer en 1965 se refieren al compromiso organizacional como un deseo por realizar esfuerzos intensos por el bien de la

institución, voluntad de permanecer en ella y aceptar sus objetivos y valores (citado por Betanzos y Paz, 2007). Luego, Kanter (1968) enfatiza que “el compromiso es crucial para el éxito” y que debe de ser construido en base a una estructura, por ello propone tres tipos de compromiso: de continuidad, cohesión y control. Más adelante, Buchanan (1974) considera que una persona comprometida con su institución concebirá en sí misma apego para con los objetivos y valores de esta y una adecuada adaptación a sus funciones laborales; un año después, Etzioni (1975), menciona que la formación del compromiso organizacional se basa en el involucramiento y cumplimiento las funciones laborales. La percepción de este último fue compartida y complementada por Franklin en el mismo año, quien señaló que el compromiso organizacional se orienta específicamente a la aspiración para practicar y cumplir los estatutos de la organización y así perdurar en la misma (citado por Betanzos y Paz, 2007). En contraste, Steers (1977) concibe el compromiso organizacional como una fuerza relativa de identificación e involucramiento de un individuo con una organización y no exactamente como un deseo. Este autor propuso un modelo unidimensional que plantea tres fuentes del compromiso: características personales (factores relacionados a la personalidad), características de sus labores/aspectos laborales (percibir su trabajo como un desafío y estar en consonancia con la tarea, retroalimentación, etc.) y experiencias en el trabajo (esfuerzo dado en la empresa, trato con sus pares, etc.). En cuanto a las dos últimas fuentes de compromiso, estas pueden ser influenciadas por las organizaciones. No obstante, existe un aspecto controversial en relación a las características personales como fuente de compromiso, ya que cuando un nuevo individuo ingresa a una empresa, lleva consigo ciertos rasgos de personalidad y la modificación de estas características es poco viable para la organización (Steers, 1977).

En los 90's, Mathieu y Zajac (1990) introdujeron el concepto en el cual mencionan que el compromiso organizacional obedece al intercambio que se mantiene entre empleado y organización, ya que la persona espera recibir recompensas extrínsecas (salario, beneficios) y

psicológicas (reconocimiento en su grupo de trabajo), y las organizaciones valoran el compromiso de sus empleados lo cual reduce comportamientos de tardanzas y rotación. Pero fueron Meyer y Allen (1991) quienes contemplaron al compromiso organizacional como un estado mental que ata a un individuo con su organización. Este concepto aporta una perspectiva diferente a la conformación del compromiso organizacional pues a diferencia de otros autores, estos propusieron una división del compromiso en tres componentes.

Diferente a lo que proponen Meyer y Allen, Cotton (1993) define el compromiso organizacional como un proceso interactivo que resulta de combinar información, influencia y/o incentivos, donde se emplean de manera integral una extensa gama de métodos de participación de los empleados para estimular el apego de estos a la institución.

Finalmente, Bozeman y Perrewé (2001) señalaron que el compromiso organizacional puede apreciarse además como la fidelidad o estimación de un individuo hacia la corporación que lo emplea, contrastando lo propuesto por Meyer y Allen sobre los tres componentes.

3.2.2. Definición de Compromiso Organizacional.

A lo largo del tiempo ha variado la forma en como se ha concebido el compromiso, todas estas conservan en común algún factor psicológico como el apego, capacidades personales, fuerza de identificación, deseo, etc.; y sus diferencias se basan principalmente en los diferentes componentes psicológicos o la distribución de los tipos o componentes que proponen cada uno (Betanzos y Paz, 2007; Kanter, 1968; Buchanan, 1974; Etzioni, 1975; Steers, 1977; Mathieu y Zajac, 1990, Meyer y Allen, 1991; Cotton, 1993 y Bozeman y Perrewé, 2001).

Meyer y Allen (1991) refieren que el compromiso organizacional es un estado mental que representa el vínculo entre un individuo y una organización, el cual demuestra efectos sobre la decisión de perpetuar en la organización o abandonarla y que contiene tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo. Este estudio considera que el compromiso organizacional se trata de

componentes que interactúan entre sí para lograr un todo (compromiso organizacional) y no de tipos, pues esto significaría que actúan independientemente el uno del otro, coincidiendo con la postura teórica de Meyer y Allen (1991) quienes enfatizan que sería poco lógico suponer que una persona puede tener compromiso afectivo y normativo, pero no el de continuidad, sino se entiende que estos componentes varían en grado de intensidad complementándose entre sí. A pesar que son distintos modos de explicar el compromiso organizacional, todos guardan intereses comunes en cuanto a su finalidad que es la de una organización comprometida pues esto fortifica la competitividad de las empresas ya que existe un decrecimiento en los índices de rotación de personal y por ende, de los gastos derivados en el proceso de sustitución de los mismos (Jiménez et al., 2009; Arciniega, 2002; Loli, 2007), por ello, una consecuencia del menester para las instituciones de investigar el nivel de compromiso de su personal es intentar elevarlo (Arias et al., 2003). Asimismo, Luthans menciona que el compromiso organizacional es un desafío principal de las empresas y quienes las lideran deben suscitar un lugar de trabajo excitante para potencializarlo (citado por Rivera, 2010).

3.2.3. Modelo tridimensional del compromiso organizacional de Meyer y Allen.

Meyer y Allen (1991) argumentan que el compromiso tiene tres componentes que reflejan un deseo (compromiso afectivo), una necesidad (compromiso de permanencia/continuidad) y una obligación (compromiso normativo) de mantener el empleo en una organización. Estos autores recalcan que es más oportuno considerarlos como componentes que como tipos de compromiso, pues de ser como este último significaría que los estados psicológicos mencionados (afectivo, continuo y normativo) son excluyentes y, en realidad, es más congruente que un trabajador experimente las tres formas de compromiso en distintos niveles de intensidad; es decir, que cada empleado tenga un perfil de compromiso que refleje su grado de deseo, necesidad y obligación de permanecer.

a. Componentes del compromiso organizacional.

- Compromiso afectivo: Se nombra compromiso afectivo al componente que manifiesta el deseo de mantenerse como parte de la organización. Esta aspiración se desarrolla primordialmente como efecto de experiencias de trabajo que crean sentimientos de comodidad y capacidad personal (Meyer y Allen, 1991).
- Compromiso de continuidad: En cuanto al componente de continuidad, manifiesta que cualquier elemento o motivo que aumente el costo asociado con abandonar la organización tiene el potencial de crear este tipo de compromiso; se trata de la necesidad de perdurar en la empresa y la necesidad del reconocimiento de los costos (Meyer y Allen, 1991).
- Compromiso normativo: Por último, el compromiso normativo se refiere a la parte moral del trabajador. Se da mediante la internalización de un estatuto(s) y/o la recepción de favores (por parte de la empresa) que requieren reembolsos, y como consecuencia a ello el empleado concibe la obligación de persistir en la institución. Los hábitos que conducen a este tipo de obligación pueden empezar con la observación de modelos a seguir o con el uso de recompensas y castigos; por ejemplo, los padres que enseñan la importancia de permanecer leales al empleador pueden crear un fuerte compromiso normativo en sus hijos para con sus centros de labores, del mismo modo, las empresas pueden hacerlo con sus miembros brindándoles nuevas experiencias de socialización que les transmitan la lealtad que la organización espera y valora en ellos (Meyer y Allen, 1991).

3.2.4. Beneficios del compromiso organizacional.

Meyer y Allen (1991) refieren que el compromiso organizacional se relaciona con diversos modelos sobre el proceso de rotación y también ha sido asociada con el índice de ausentismo, esto

surge como resultado de investigaciones que estudian la conexión entre el compromiso y el tiempo de permanencia laboral (Littlewood, 2006).

Aunque alargar el tiempo de permanencia de los trabajadores es un objetivo de las empresas también es necesario lograr una efectividad organizacional, la cual está también asociada a obtener resultados de las tareas asignadas a los empleados y otras extras a las funciones específicas, es así que se alega que existe relacionamiento entre compromiso organizacional y comportamiento en el trabajo, considerando que esto influye en la efectividad de la organización (Meyer y Allen, 1991).

3.2.5. Factores determinantes para el desarrollo del compromiso en las organizaciones.

Algunos estudios han analizado los factores determinantes para el desarrollo del compromiso en las organizaciones, como Álvarez (2008) quien sugiere que los determinantes del compromiso organizacional están clasificados en tres conjuntos elementales:

a. Características personales demográficas del individuo.

Según la investigación de Álvarez (2008) en cuanto a la edad, manifiesta que, con el pasar de los años, los individuos notan que sus opciones de conseguir empleo se limitan y de esta forma aumenta el precio de abandonar la organización. De manera inversa ocurre con los trabajadores de 26 a 35 años (Avila, Guerra, y Mendoza, 2017), quienes muestran una menor predisposición de permanecer en la empresa debido a que poseen mayores posibilidades de conseguir otro empleo o a la falta de responsabilidad en el hogar. En cuanto al sexo, no ha sido notoriamente determinado pues Jacobsen (2000) encontró en su estudio que tanto en mujeres como varones no existen diferencias significativas en el nivel de compromiso. En cuanto al estado civil y al número de hijos, se señala que constan evidencias no exactas pues existen trabajadores que cargan con mayor obligación familiar y son más comprometidos, pero también esto podría dar un efecto negativo al compromiso por el estrés de la carga familiar (Álvarez, 2008). Sin embargo, la mayoría de autores coinciden en indicar que la captación de una cultura de apoyo entre trabajo y familia sumamente

relevante en la disposición laboral resulta en un alto compromiso afectivo y menor intención de dejar el trabajo (Rivera, 2010).

b. Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral.

En esta sección, se encierra la satisfacción laboral, las probabilidades de la línea de carrera y ascenso (promoción) y la valoración acerca de las relaciones dentro de la empresa (Álvarez, 2008).

c. Características del puesto y condiciones laborales.

Según el estudio de Álvarez (2008), el compromiso organizacional se eleva a medida que las personas posean niveles más altos de autonomía y responsabilidad según su puesto de trabajo; por ende, los empleados que desempeñen puestos superiores en la institución propenden a mostrarse más comprometidos ya que poseen más beneficios y sus labores son más enriquecedoras.

3.2.6. Consecuencias de la falta de compromiso organizacional.

Existen efectos de un involucramiento laboral pobre o deficiente en las instituciones los cuales tienen repercusiones a disímiles niveles, estos han sido evidenciados en problemas relacionados al ausentismo (el ritmo de trabajo se ve interceptado y esto ocasiona costos para la institución como la contratación de reemplazos, entre otros) y los robos (los hurtos pueden ser aparentemente insignificantes pero si varios trabajadores lo realizan, esta suma puede ser considerable) (Arias et al., 2003).

Mottaz brinda cinco directrices para afianzar el compromiso en la organización: poner de manifiesto que los valores de las personas están primero, comunicar la misión institucional e involucrar a todos en ella, garantizar la justicia organizacional, generar un clima de comunidad y apoyar el desarrollo de los empleados (citado por Rivera, 2010).

3.3. Marco teórico referente a la población de estudio

3.3.1. Área de producción.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) las empresas del sector del calzado se definen por tener áreas de fabricación variadas es así que proporciona numerosas oportunidades de trabajo alrededor del mundo, particularmente a las mujeres, a diferencia de otros sectores. Estas áreas de fabricación conforman el área de producción, sistema en el cual se procesa la materia prima o insumos hasta obtener un producto terminado (Gaither y Frazier, 2000).

El sector calzado tiene tendencia hacia un área de producción rápida, flexible y orientada a reducir precios. Actualmente, también se distingue por su baja predictibilidad y bajos beneficios, todo esto debido a los constantes cambios generados por el mercado laboral. Además, el sector sigue siendo uno de los que tiene mayor densidad de mano de obra, a pesar de los avances tecnológicos y de los progresos realizados en las prácticas laborales (OIT, 2019).

3.3.2. De los trabajadores del área de producción.

Los zapateros y afines, encuadrados en la Clasificación Nacional de Ocupaciones 2015 en el Subgrupo de Trabajadores en el tratamiento y elaboración del cuero y piel, desempeñan las siguientes funciones principales: Fabricar, modificar y reparar zapatos hechos a medida y ortopédicos de acuerdo con las indicaciones médicas, también modifican zapatos de uso para personas con problemas en los pies o necesidades especiales (Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI, 2016).

Los trabajadores que se encuentran laborando en este rubro usualmente cuentan con experiencia previa aprendida en la práctica, ya que en su mayoría poseen una escasa preparación técnica; por este motivo, otra característica en este puesto es que la tenencia de un grado superior de estudios no es imperativa, sino que basta con poseer la educación básica (Servicio Público de Empleo Estatal, SEPE, 2015; Bustamante, Noriega, Pérez y Vallejos, 2017).

3.3.3. Edad.

Otra de las características de los participantes es que oscilan entre las etapas de adultez emergente, adultez temprana y adultez media (Papalia y Feldman, 2012).

Papalia y Feldman (2012) definen la adultez emergente como una etapa exploratoria, una etapa en la que los jóvenes no son más adolescentes, pero tampoco han asentado un rol de adultos. En contraste a jóvenes de generaciones previas que en general ingresaban directamente de la escuela al trabajo y a la independencia financiera, actualmente la generación de adultos emergentes no tiene una trayectoria profesional clara, gran número alterna entre educación y trabajo, no obstante, aquellos que no terminan o no se inscriben a la educación superior, ingresan directamente al mercado laboral.

Aproximadamente a los 25 o 26 años, la mayoría de los jóvenes ingresan a centros de trabajo y se enfrentan a un ambiente de constante cambio. Generaciones anteriores se caracterizaban por trabajadores que podían permanecer en una misma empresa desde su ingreso al mercado laboral hasta alcanzar su jubilación en la misma, no obstante, este patrón es cada vez más escaso y muchos buscan un trabajo independiente, con horarios más flexibles o trabajar desde casa (Papalia y Feldman, 2012).

A partir de los 26 a 40 años se entiende como adultez temprana, en esta etapa el sentido de responsabilidad que va adquiriendo el sujeto se va incrementando en aspectos como el matrimonio, paternidad, trabajo entre otros, pero que cambian según el momento histórico, económico y político en el que se encuentre cada individuo. Gran número de jóvenes en esta etapa se alejan de las metas de viajes, educación y amigos y dan paso a metas relacionadas con el trabajo y familia (Papalia y Feldman, 2012).

Finalmente, se da paso a la adultez media, la cual está comprendida entre los 40 hasta los 65 años aproximadamente. Diversos cambios en la vida surgen en esta etapa, la energía característica

de la etapa anterior tiende a disminuir y la mayoría de personas de edad madura se tornan lo suficientemente realistas para aceptar este y otros cambios, tales como alteraciones en la apariencia, funcionamiento sensorial, motor y sistemático así como las capacidades reproductivas y sexuales, los cuales son diferentes según el estilo de vida que se haya llevado. Los adultos en esta etapa usualmente tienen menos posibilidades en el mercado laboral, asimismo, poseen menor acceso a capacitaciones o invitaciones de estudios, esto se debe a que se les atribuye una menor capacidad cognoscitiva; no obstante, se ha demostrado que estas capacidades no disminuyen sino hasta mucho después del final de la vida laboral. Es así como menos personas se retiran temprano del trabajo y optan por opciones más flexibles o convenientes, ya sea por necesidades económicas o por mantener el estímulo del trabajo (Papalia y Feldman, 2012).

4. Definición de términos:

- **Vínculo:** “Unión o atadura de una persona o cosa con otra” (Real Academia Española, 2014).
- **Empresa manufacturera:** Organización que se dedica a la transformación física o química de materias primas en productos listos para su utilización o consumo o semiacabado (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, 2009).

5. Hipótesis de la investigación

5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este.

5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso afectivo en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este.

- Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso de continuidad en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este.
- Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso normativo en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este.

Capítulo III

Materiales y Métodos

1. Diseño y tipo de investigación

Este estudio es de diseño no experimental de corte transversal puesto que no hubo manipulación de la muestra por parte de los investigadores, los datos fueron tomados tal como se dan en su contexto natural y en un único momento. Asimismo, es de alcance correlacional, ya que buscó hallar la relación entre las variables apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2. Variables de la investigación

2.1. Definición conceptual de las variables

2.1.1. Apoyo organizacional percibido.

El apoyo organizacional percibido se entiende como un constructo que hace referencia a la creencia general de un empleado sobre el grado en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Eisenberger et al., 1986).

2.1.2. Compromiso organizacional.

El compromiso organizacional es definido como un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la organización e influye en la decisión de continuar o no la membresía en esta. Asimismo, el compromiso organizacional tiene tres componentes: compromiso afectivo, referido al apego emocional, la identificación y la participación de los empleados en la organización; compromiso de continuidad referido a los costos asociados con abandonar la

organización y el compromiso normativo (parte moral del trabajador) que refleja un sentimiento de obligación de continuar en su empleo (Meyer y Allen, 1991).

2.2. Operacionalización de las variables

2.2.1. Apoyo organizacional percibido.

Tabla 1

Operacionalización de la variable apoyo organizacional percibido

Variable	Definición Operacional	Nº de Ítem	Tipo de Escala
Apoyo organizacional percibido	Tipos de conductas que constituyen la creencia general de un empleado sobre el grado en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Eisenberger et al., 1986).	Ítems del 1 al 17	Tipo Likert: 1 = muy en desacuerdo / 7 = muy de acuerdo.

2.2.2. Compromiso organizacional

Tabla 2

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Nº de Ítem	Tipo de Escala
Compromiso Organizacional	Tipos de conductas referidas al deseo, necesidad y sentimiento de obligación de permanecer en la empresa (Allen, Meyer y Smith, 1993).	Compromiso afectivo	Ítems del 1 al 6	Tipo Likert: 1 = totalmente en desacuerdo / 7 = totalmente de acuerdo.
		Compromiso de continuidad	Ítems del 7 al 12	
		Compromiso normativo	Ítems del 13 al 18	

3. Delimitación geográfica y temporal

Este estudio se desarrolló desde el mes de marzo del 2018 y se extendió hasta el mes de febrero del 2019, llevándose a cabo en las instalaciones de una empresa del rubro manufacturero de calzado de Lima Este, específicamente ubicada en el distrito de Ate.

4. Participantes

Para la selección de la muestra se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia en función a la población a investigar, estableciendo la participación de 290 trabajadores del área de producción.

4.1. Características de la muestra

En cuanto a los datos más resaltantes de la tabla 3, se observa que el 66.6% de la muestra son mujeres, el 58.3% tienen de 26 a 40 años de edad, el 56.6% son solteros, el 89.0% posee el grado de instrucción de secundaria completa, el 89.7% procede de la costa y el 54.1% tienen menos de 1 año de tiempo de servicio en la organización.

Tabla 3

Datos sociodemográficos de los participantes

Datos sociodemográficos	n	%	
Género	Masculino	97	33,4%
	Femenino	193	66,6%
Edad	De 20 a 25 años	98	33,8%
	De 26 a 40 años	169	58,3%
	De 41 a 51 años	23	7,9%
Estado civil	Soltero	164	56,6%
	Casado	71	24,5%
	Conviviente	55	19,0%
Grado de instrucción	Secundaria completa	258	89,0%
	Técnico	28	9,7%
	Universitario	4	1,4%
Lugar de procedencia	Costa	260	89,7%
	Sierra	18	6,2%
	Selva	12	4,1%
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	157	54,1%
	De 1 a 2 años	106	36,6%
	3 años a más	27	9,3%

4.2. Criterios de inclusión y exclusión

4.2.1. Criterios de inclusión.

- Trabajadores del área de producción de la empresa manufacturera de calzado establecida para la investigación.
- Grado de instrucción básico que les permita leer y comprender correctamente las consignas de los instrumentos administrados.
- Trabajadores que lleven laborando como mínimo un mes en la empresa.
- Trabajadores que posean una jornada laboral completa.

4.2.2. Criterios de exclusión.

- Trabajadores que invaliden los cuestionarios respondiendo al azar.
- Trabajadores que no completen ambas pruebas.
- Trabajadores que no completen los datos sociodemográficos.

5. Instrumentos

5.1. Escala de Apoyo Organizacional Percibido

La Escala de Apoyo Organizacional Percibido (Survey of Perceived Organizational Support) fue elaborada en Estados Unidos por Eisenberger et al. (1986), con el objetivo de evaluar las creencias de los empleados con respecto al apoyo que perciben por parte de la organización donde laboran. Posteriormente realizaron una versión abreviada de la misma para facilitar la aplicación de la prueba. La versión original recoge 36 ítems y posee un Alpha de Cronbach de 0.97, mientras que la versión reducida contiene 17 ítems y un Alpha de Cronbach de 0.93, mostrando una alta confiabilidad interna en ambas versiones de la escala. La versión abreviada fue traducida al castellano por Ortega (2003) y fue empleada por Conde (2017) en un centro hospitalario de Lima

Este. Conde (2017) realizó el cálculo de consistencia interna del instrumento y estableció que posee un Alpha de Cronbach de 0.788.

Para el presente estudio se utilizó la versión reducida y traducida de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido (Ortega, 2003) empleada por Conde (2017) (ver Anexo 1). El instrumento es unidimensional y está conformado por 17 ítems, de los cuales las afirmaciones número 2, 3, 5, 6, 10, 13 y 14 están redactadas en forma inversa con la finalidad de evitar sesgos. Las opciones de respuesta son de tipo escala Likert de siete puntos, donde 1 = muy en desacuerdo y 7 = muy de acuerdo y la aplicación puede ser de forma individual o colectiva. Para la calificación se obtuvieron baremos en base a la muestra estudiada y se realizó el análisis de fiabilidad y validez de la escala con la finalidad de comprobar las características psicométricas del instrumento (ver Anexos 2 y 3).

5.2. Cuestionario de Compromiso Organizacional

Para medir el nivel del compromiso de los empleados respecto a la organización donde laboran se utilizó la versión revisada del Cuestionario de Compromiso Organizacional (Organizational Commitment Questionnaire) creado por Meyer, Allen y Smith en Estados Unidos (Allen, Meyer, y Smith, 1993), quienes establecieron el coeficiente de Alpha de Cronbach de .79 para el cuestionario en forma global y de .85, .79 y .73 respectivamente para sus dimensiones afectiva, de continuidad y normativa. Esta versión revisada fue adaptada al castellano por Ortega y Martin (2003). Está conformada por 18 ítems, con 3 componentes de 6 ítems cada uno, el primero mide el compromiso afectivo para indicar la identificación y el involucramiento hacia la organización, el segundo mide el compromiso de continuidad, mostrando la percepción y la inversión de los trabajadores, y el último es el compromiso normativo, esta mide la lealtad y la obligación. La aplicación puede ser de forma individual o colectiva y las opciones de respuesta pertenecen a una escala de Likert de siete puntos, donde 1 = totalmente en desacuerdo y 7 = totalmente de acuerdo,

la clasificación es la suma de los puntos obtenidos en cada respuesta, teniendo en cuenta la existencia de ítems inversos: 3, 4, 5 y 13 (ver Anexo 4).

En Perú, Conde (2017), mediante la aplicación a trabajadores de un hospital en Lima Este, realizó el cálculo para el grado de confiabilidad de consistencia interna mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach .759 encontrando que el instrumento es confiable. Asimismo, en la dimensión de compromiso afectivo, el instrumento posee un Alpha de Cronbach de 0,919 considerado en nivel alto, en la dimensión compromiso de continuidad, 0,841 considerado en un nivel aceptable y en la dimensión normativa, 0,518 considerado en un nivel moderado.

Para el presente estudio se obtuvieron los baremos de calificación y se realizó un análisis de fiabilidad y validez con la finalidad de comprobar las características psicométricas del instrumento. Los resultados obtenidos manifiestan que los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) son altamente significativos, evidenciando así que el cuestionario presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resultan de la correlación entre cada uno de las dimensiones del constructo en su globalidad son en su mayoría moderados y altamente significativos (ver Anexos 5 y 6).

6. Proceso de recolección de datos

Se presentó la carta de permiso dirigida al área de Recursos humanos de la empresa a fin de poder recolectar los datos necesarios para la presente investigación. Los datos fueron recogidos en una única fecha del mes de enero del 2019. Los instrumentos fueron aplicados de manera grupal, respetando la coordinación previa. Se informó a los participantes sobre el consentimiento informado, el objetivo de la presente investigación y se brindó la consigna para el desarrollo de las pruebas. En base a los criterios de inclusión y exclusión se obtuvo una muestra de 325 trabajadores de los cuales 35 no cumplieron con lo requerido, obteniendo así un total de 290 participantes aptos

para el estudio. La aplicación tuvo una duración de 20 a 30 minutos y los evaluadores fueron los mismos investigadores.

7. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales o SPSS por sus siglas en inglés (*Statistical Package for the Social Sciences*) versión 23, a fin de elaborar las tablas de frecuencia y constatar las hipótesis planteadas. Se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov para precisar la distribución de la muestra y la prueba Rho de Spearman para hallar la correlación entre las variables.

Capítulo IV

Resultados y discusión

1. Resultados

1.1. Análisis descriptivo

1.1.1. Apoyo organizacional percibido

Nivel de apoyo organizacional percibido en los participantes.

En la tabla 4 se observa que si bien la mayoría de los trabajadores (52.8%) percibe un apoyo organizacional moderado, existe un número importante de trabajadores (23.4%) que perciben que la organización no valora lo suficiente sus contribuciones ni se preocupa por su bienestar.

Tabla 4

Niveles de apoyo organizacional percibido en los participantes

	Apoyo organizacional percibido	
	n	%
Insuficiente	68	23.4%
Moderado	153	52.8%
Suficiente	69	23.8%

1.1.2. Nivel de apoyo organizacional percibido según datos sociodemográficos

Niveles de apoyo organizacional percibido según género.

En la tabla 5 se aprecia que tanto varones como mujeres perciben un apoyo organizacional moderado por parte de la empresa (50.5% y 53.9% respectivamente). No obstante, se observa que son los varones quienes perciben mayor valoración de sus contribuciones y mayor preocupación por su bienestar por parte de la organización (27.8%) a diferencia de las mujeres (21.8%), siendo

coherente con los resultados obtenidos en la categoría insuficiente donde se visualiza que las mujeres perciben un nivel más bajo de apoyo organizacional (24.4%).

Tabla 5

Niveles de apoyo organizacional percibido según género.

	Masculino		Femenino	
	n	%	n	%
Insuficiente	21	21.6%	47	24.4%
Moderado	49	50.5%	104	53.9%
Suficiente	27	27.8%	42	21.8%

Niveles de apoyo organizacional percibido según edad

Se aprecia en la tabla 6 que el 49% de los trabajadores de 20 a 25 años percibe como insuficiente el apoyo que la organización les brinda, en cambio, el 60.9% de los trabajadores de 26 a 40 años perciben un nivel moderado de apoyo organizacional, siendo los resultados similares para los trabajadores de 41 a 51 años (65.2%). Finalmente, el grupo de edad que percibe un mayor apoyo organizacional son los de 41 a 65 años (34.8%).

Tabla 6

Niveles de apoyo organizacional percibido según edad

	Edad					
	20 a 25 años		26 a 40 años		41 a 51 años	
	n	%	n	%	n	%
Insuficiente	48	49.0%	20	11.8%	0	0.0%
Moderado	35	35.7%	103	60.9%	15	65.2%
Suficiente	15	15.3%	46	27.2%	8	34.8%

Niveles de apoyo organizacional percibido según tiempo de servicio.

Se aprecia en la tabla 7 que el 74.1% de los empleados con más de tres años de trabajo perciben un nivel alto de apoyo organizacional, asimismo el 73.6% de los trabajadores que tienen entre 1 a 2 años de servicio perciben un moderado apoyo organizacional. No obstante, son los trabajadores con menos de 1 año de trabajo (42.7%) quienes perciben que la empresa no valora lo suficiente sus

contribuciones ni su bienestar. Es decir, que los trabajadores con mayor tiempo de permanencia en la empresa perciben mayor preocupación de la organización por su bienestar y por la valoración de sus contribuciones.

Tabla 7

Niveles de apoyo organizacional percibido según tiempo de servicio

	Tiempo de servicio					
	Menos de 1 año		De 1 a 2 años		3 años a más	
	n	%	n	%	n	%
Insuficiente	67	42.7%	0	0.0%	1	3.7%
Moderado	69	43.9%	78	73.6%	6	22.2%
Suficiente	21	13.4%	28	26.4%	20	74.1%

1.1.3. Compromiso organizacional

Niveles de compromiso organizacional de los participantes

En la tabla 8 se puede apreciar que, si bien el 50.3% de los trabajadores presenta un nivel medio de compromiso con la organización, un gran número de trabajadores (27.2%) muestran un escaso vínculo con la empresa. De igual forma ocurre con la dimensión compromiso afectivo (51.4%), de continuidad (46.2%) y normativo (47.2%), es decir que los trabajadores muestran un nivel moderado de compromiso organizacional, sin embargo, se requiere fortalecer esa relación que poseen con la empresa para alcanzar el nivel alto esperado.

Tabla 8

Niveles de compromiso organizacional de los participantes

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Compromiso organizacional	79	27.2%	146	50.3%	65	22.4%
Compromiso afectivo	72	24.8%	149	51.4%	69	23.8%
Compromiso de continuidad	84	29.0%	134	46.2%	72	24.8%
Compromiso normativo	82	28.3%	137	47.2%	71	24.5%

1.1.4. Nivel de compromiso organizacional según datos sociodemográficos

Niveles de compromiso organizacional según género

En cuanto al género de los trabajadores, en la tabla 9 se aprecia que tanto varones como mujeres presentan un nivel medio de compromiso organizacional, 48.5% y 51.3% respectivamente. Resultados similares se observan en las dimensiones compromiso afectivo (54.6% de varones, 49.7% de mujeres) de continuidad (43.3% de varones, 47.7% de mujeres) y normativo (45.4% de varones, 48.2% de mujeres).

Tabla 9

Niveles de compromiso organizacional según género

	Masculino			Femenino		
	B*	M*	A*	B*	M*	A*
Compromiso organizacional						
n	27	47	23	52	99	42
%	27.8%	48.5%	23.7%	26.9%	51.3%	21.8%
Compromiso afectivo						
n	22	53	22	50	96	47
%	22.7%	54.6%	22.7%	25.9%	49.7%	24.4%
Compromiso de continuidad						
n	28	42	27	56	92	45
%	28.9%	43.3%	27.8%	29.0%	47.7%	23.3%
Compromiso normativo						
n	29	44	24	53	93	47
%	29.9%	45.4%	24.7%	27.5%	48.2%	24.4%

*B= Bajo; *M=Moderado; *A=Alto.

Niveles de compromiso organizacional según edad.

Como se aprecia en la tabla 10, el 49% de los trabajadores de 20 a 25 años presenta un nivel bajo de compromiso con la organización, el 59.2% de los trabajadores de 26 a 40 años muestra un compromiso organizacional moderado y el 52.2% de participantes con edades de entre 41 a 51 años muestra un nivel alto de compromiso con la empresa. Respecto al compromiso afectivo, los grupos de edades de 20 a 25 años y de 26 a 40 años, presentan un nivel moderado de compromiso (50% y 55% respectivamente), sin embargo, la mayoría de trabajadores de 41 a 51 años (69.6%) muestran

un nivel alto de compromiso afectivo. En cuanto a los resultados del compromiso de continuidad, el 45.9% de los trabajadores de 20 a 25 años muestra un nivel bajo, a diferencia de los de 26 a 40 años (49.1%) y los de 41 a 51 años (56.5%) quienes presentaron in nivel moderado de compromiso en esta dimensión. Finalmente, en el compromiso normativo, se observa que los trabajadores de 41 a 51 años presentan un alto compromiso (52.2%), evidenciando que son el grupo con mayor internalización de los estatutos organizacionales, a diferencia de los otros dos grupos de edad que solo presentan un compromiso moderado.

Estos resultados afianzan lo encontrado en la teoría que indica que a menor edad posea el trabajador, menor compromiso organizacional denotará pues sus opciones de conseguir otro empleo son mayores, no poseen alta responsabilidad en el hogar y su prioridad es satisfacer sus necesidades individuales así que ven su trabajo como temporal.

Tabla 10

Niveles de compromiso organizacional según edad

	20 a 25 años			26 a 40 años			41 a 51 años		
	B*	M*	A*	B*	M*	A*	B*	M*	A*
Compromiso organizacional									
n	49	37	12	28	100	41	2	9	12
%	50.0%	37.8%	12.2%	16.6%	59.2%	24.3%	8.7%	39.1%	52.2%
Compromiso afectivo									
n	36	49	13	36	93	40	0	7	16
%	36.7%	50.0%	13.3%	21.3%	55.0%	23.7%	0.0%	30.4%	69.6%
Compromiso de continuidad									
n	45	38	15	34	83	52	5	13	5
%	45.9%	38.8%	15.3%	20.1%	49.1%	30.8%	21.7%	56.5%	21.7%
Compromiso normativo									
n	40	47	11	39	82	48	3	8	12
%	40.8%	48.0%	11.2%	23.1%	48.5%	28.4%	13.0%	34.8%	52.2%

*B= Bajo; * M=Moderado; *A=Alto.

Niveles de compromiso organizacional según tiempo de servicio

Se observa en la tabla 11 que la mayoría de los trabajadores con más de 3 años de servicio demuestran un nivel alto de compromiso con la organización (70.4%) a diferencia de los trabajadores con 1 a 2 años (62.3%) y menos de 1 año (45.9%) de tiempo de servicio, quienes presentan un nivel moderado de compromiso organizacional respectivamente. Sucede de manera similar con el compromiso afectivo y el compromiso normativo, a excepción del compromiso de continuidad, en el cual el 43.3% de los trabajadores con menos de 1 año de tiempo de servicio muestra un nivel bajo de compromiso. Estos resultados dan a conocer que a mayor tiempo de servicio mayor será el vínculo para con la empresa y por ende, mayor compromiso con esta.

Tabla 11

Niveles de compromiso organizacional según tiempo de servicio.

	Menos de 1 año			De 1 a 2 años			3 años a más		
	B*	M*	A*	B*	M*	A*	B*	M*	A*
Compromiso organizacional									
n	69	72	16	10	66	30	0	8	19
%	43.9%	45.9%	10.2%	9.4%	62.3%	28.3%	0.0%	29.6%	70.4%
Compromiso afectivo									
n	55	82	20	17	63	26	0	4	23
%	35.0%	52.2%	12.7%	16.0%	59.4%	24.5%	0.0%	14.8%	85.2%
Compromiso de continuidad									
n	68	62	27	11	62	33	5	10	12
%	43.3%	39.5%	17.2%	10.4%	58.5%	31.1%	18.5%	37.0%	44.4%
Compromiso normativo									
n	66	73	18	13	58	35	3	6	18
%	42.0%	46.5%	11.5%	12.3%	54.7%	33.0%	11.1%	22.2%	66.7%

*B= Bajo; *M=Moderado; *A=Alto.

1.2. Prueba de normalidad

Con la finalidad de precisar si las variables presentan una distribución normal, se utilizó el procedimiento de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Como se aprecia en la tabla 12, los datos correspondientes a las 5 variables en su mayoría no presentan una distribución normal dado que el

coeficiente obtenido (K-S) es significativo ($p < 0.05$). Por esta razón se empleará la estadística no paramétrica en los análisis correspondientes.

Tabla 12

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio

Instrumentos	Variables	Media	D.E.	K-S	P
Apoyo organizacional percibido	Apoyo organizacional percibido global	58.20	13.88	1.73	.005
	Compromiso organizacional global	63.17	13.35	1.89	.001
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	17.83	5.94	1.27	.078
	Compromiso de continuidad	25.93	5.37	1.43	.032
	Compromiso normativo	19.41	6.21	1.59	.012

* $p < 0.05$

1.3. Correlación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional

Como se puede apreciar en la tabla 13, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación positiva, fuerte y altamente significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional ($\rho = .624^{**}$, $p < 0.00$). Es decir, cuánto más perciba el trabajador que la empresa reconoce sus contribuciones y se preocupa por su bienestar, mayor será el compromiso con su organización. De manera similar ocurre con las dimensiones del compromiso organizacional, a excepción del compromiso de continuidad que presenta una relación positiva, moderada y altamente significativa con el apoyo organizacional percibido ($\rho = .308^{**}$, $p < 0.00$)

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional

Compromiso organizacional	Apoyo organizacional percibido	
	Rho	p
Compromiso organizacional	.624**	.000
Compromiso afectivo	.591**	.000
Compromiso de continuidad	.308**	.000
Compromiso normativo	.532**	.000

** La correlación es significativa al nivel 0.01

2. Discusión

La finalidad de este estudio fue identificar la relación de apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este. De acuerdo con los análisis obtenidos, se demostró que existe una relación positiva, fuerte y altamente significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional ($\rho = .624^{**}$, $p < 0.00$). Es decir, aquellos trabajadores que perciben un mayor apoyo por parte de la empresa, tienden a mostrarse más comprometidos con esta. Es así como se comprueba la hipótesis general del presente estudio, coincidiendo con otras investigaciones nacionales (Conde, 2017) e internacionales (Macedo et al., 2012; Morales y Zenteno, 2014) que concuerdan con la teoría del AOP (Eisenberger et al., 1986; Rhoades y Eisenberger, 2002), la cual hace referencia a que el AOP crea un sentido de obligación en el trabajador que le conlleva a mostrar preocupación por la empresa y por ende corresponder con compromiso y lealtad; asimismo, Álvarez (2008) señala que los trabajadores con mayores beneficios y labores más enriquecedoras propenden a mostrar mayor compromiso con la organización. Además, basado en la norma de reciprocidad, las empresas autoras de acciones que evidencian preocupación e interés producen en sus trabajadores una respuesta de correspondencia con la organización, expresándose en un vínculo más sólido entre ambas partes (Eisenberger et al., 2001; Liu, 2004; Böhrst y Larrea, 2018).

Del mismo modo, se encontró una relación positiva, fuerte y altamente significativa ($\rho = .591^{**}$, $p < 0.00$) entre el AOP y la dimensión compromiso afectivo, estos resultados manifiestan que el AOP contribuye al incremento del compromiso afectivo. Eisenberger et al. (1986) respaldan este resultado al mencionar que un trato beneficioso por parte de la empresa satisface las necesidades socioemocionales de los empleados, tales como la de aprobación, estima y de afiliación; la satisfacción de estas necesidades tiende a generar, en el trabajador, mayor identificación con la organización y mayor compromiso afectivo con la misma (Armeli,

Eisenberger, Fasolo y Lynch, 1998; Eisenberger et al., 2010). En concordancia con lo descrito, Shore y Tetrick (1991) sostienen que los empleados retribuyen las muestras de atención y valoración positiva de la organización al aumentar su vínculo emocional con esta. Por lo tanto, los investigadores, fundamentándose en la norma de reciprocidad, argumentan que el AOP puede reforzar el compromiso afectivo e incrementar el esfuerzo que se realiza para cumplir con los objetivos de la empresa (Eisenberger et al., 1986; Shore y Wayne, 1993; Shore y Shore, 1995; Rhoades y Eisenberger, 2002).

Asimismo, se halló que el apoyo organizacional percibido y el compromiso de continuidad se relacionan de manera positiva y altamente significativa, aunque en un nivel moderado ($\rho = .308^{**}$, $p < 0.00$), a diferencia de los otros componentes del compromiso organizacional, los cuales alcanzaron un nivel alto de correlación. Este resultado concuerda con lo descrito por Rhoades y Eisenberger (2002), quienes hallaron relaciones débiles pero estadísticamente significativas y confiables entre AOP y compromiso de continuidad, este punto explica que la intención de permanecer en la organización actual se debe mayormente a la inversión (tanto económica como de tiempo) de los trabajadores y a la consideración de su empleo actual como única oportunidad laboral, por consiguiente, abandonarla implicaría renunciar a los beneficios que perciben de la empresa (Farrell y Rusbult, 1981; Koslowsky, Kluger, y Yinon, 1988; Böhrst y Larrea, 2018).

Finalmente, con respecto a la relación de apoyo organizacional percibido y compromiso normativo, se encontró que existe una relación positiva, fuerte y altamente significativa entre ambos ($\rho = .532^{**}$, $p < 0.00$). Estos resultados concuerdan con lo expuesto por Eisenberger et al. (2001), quienes mencionan que de acuerdo con la norma de reciprocidad, el AOP incrementa el sentido de obligación de perdurar en la organización y también el sentido de deber de sus trabajadores de ayudar a la organización, basándose en sus creencias sobre lo que es correcto hacer; estas creencias se originan por la internalización de las normas de fidelización que provee la

organización al trabajador (Wiener, 1982). Por consiguiente, los empleados que sostienen sólidamente la norma de reciprocidad aplicada al ámbito laboral, poseen mayor lealtad a su organización en un sentido de reembolso de los beneficios recibidos (Eisenberger et al., 2001; Meyer, Stanley, Herscovitch y Topolnytsky, 2002). En este sentido se concluye que el AOP puede mejorar el compromiso normativo de los trabajadores (Wayne et al., 2009; Böhr y Larrea, 2018).

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

De acuerdo con los datos y resultados encontrados sobre la relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este, se concluye lo siguiente:

- Respecto al objetivo general, se encontró que existe relación positiva, fuerte y altamente significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional. Es decir, que los trabajadores que perciben una mayor preocupación por su bienestar y mayor valoración de sus contribuciones por parte de la empresa, muestran también un mayor vínculo con la organización y tendencia a perdurar en esta.
- En cuanto al primer objetivo específico, se encontró que el apoyo organizacional percibido y la dimensión compromiso afectivo, poseen una relación positiva, fuerte y altamente significativa. Esto significa que la apreciación de un trato favorable por parte de la organización contribuye a satisfacer las necesidades socioemocionales de sus empleados y, por consiguiente fortalece el vínculo afectivo con esta e incrementa la posibilidad de permanecer en la empresa por deseo.
- En cuanto al segundo objetivo específico, se halló que el apoyo organizacional percibido y el compromiso de continuidad se relacionan de manera positiva, moderada y altamente significativa. En otros términos, el colaborador está vinculado con la empresa porque ha

empleado su tiempo, dinero y esfuerzo en ella, y dejarla implicaría perder todo lo invertido junto con los beneficios percibidos.

- Finalmente, en relación al tercer objetivo específico se halló que existe una relación positiva, fuerte y altamente significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso normativo, concluyendo que, si un trabajador percibe que su organización lo apoya, el vínculo con esta se incrementará y el empleado mostrará lealtad a modo de gratitud por los beneficios recibidos.

2. Recomendaciones

Al término del presente estudio se realizan las siguientes recomendaciones:

Para futuras investigaciones:

- Aplicar las variables de la investigación en otros rubros empresariales, ya que la presente investigación no debe ser generalizada fuera de la población estudiada.
- Debido a que la población estudiada fue solo del área de producción se recomienda replicar la investigación a la población administrativa de la misma empresa con la finalidad de contrastar los resultados.
- Ante los escasos antecedentes nacionales referentes a la variable AOP, se recomienda ampliar la investigación sobre AOP y su relación con otros factores determinantes como el intercambio líder-miembro, ya que se muestra que la relación del empleado con su supervisor es trascendente en el desarrollo del AOP.

Para la empresa manufacturera de calzados:

- Implementar políticas dirigidas hacia el reconocimiento de las contribuciones del personal y el resguardo de su bienestar con la finalidad de incrementar los índices de compromiso organizacional.

Referencias

- Allen, D., Shore, L., y Griffeth, R. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29, 99-118.
- Álvarez, G. (2008). Determinantes del compromiso organizacional ¿Están los trabajadores a tiempo parcial menos comprometidos que los trabajadores a tiempo completo? *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 18, 73-88.
- Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que La gente se ponga La camiseta? *Dirección Estratégica*, 20-23. Recuperado de: <https://bit.ly/2UXnPcH>
- Arias, F., Varela, D., Loli, A., y Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2). Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.5147>
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., y Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288-297. Recuperado de <https://bit.ly/2TOo6yw>
- Avila, S., Guerra, R., y Mendoza, K. (2017). *La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales: análisis de una empresa peruana de consumo masivo* (Tesis de pregrado). Universidad Pontificia Católica del Perú, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2Gj5inQ>
- Betanzos, N., y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23(2), 207-215. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723205>
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.

- Bliese, P., y Castro, C. (2000). Role clarity, work overload and organizational support: Multilevel evidence of the importance of support. *Work & Stress*, *14*(1), 65-73.
- Böhrt, R. y Larrea, P. (2018). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina. *Revista Ajayu Del Departamento de Psicología de La Universidad Católica Boliviana*, *16*(2), 220–251. Recuperado de http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/Ajayu/v16n2/v16n2_a01.pdf
- Bozeman, D., y Perrewé, P. (2001). The effect of item content overlap on Organizational Commitment Questionnaire-turnover cognitions relationships. *Journal of Applied Psychology*, *86*(1), 161-173. doi: 10.1037/0021-9010.86.1.161
- Bravo-Yáñez, C., y Jiménez-Figueroa, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, *13*(3), 91–99. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202011000300004
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Works Organizations. *Administrative Science Quarterly*, *19*(4), 533-546. doi: 10.2307/2391809
- Bustamante, C., Noriega, L., Pérez, O. y Vallejos, C. (2017). *Planeamiento estratégico para la industria peruana del calzado* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica Del Perú, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8987/BUSTAMANTE_NO RIEGA_PLANEAMIENTO_CALZADO.pdf?sequence=3
- Conde, A. (2017). *Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2UThgYy>

- Contreras, I. (2017). *Compromiso organizacional y la intención de permanencia de los profesionales de enfermería en una institución de salud privada, Lima, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperada de: <https://bit.ly/2GODo2m>
- Cotton, J. (1993). *Employee involvement: Methods for improving performance and work attitudes*. EE.UU.: Sage Publications, Inc.
- Cuadros, R. (2014). *La estructura orgánica y el apoyo organizacional percibido en una empresa comercializadora con sede en Lima* (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma. Perú
Recuperado de <https://bit.ly/2X0ea7b>
- Deloitte (2018). *2018 Deloitte Millennial Survey: Millennials disappointed in business, unprepared for Industry 4.0*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/gx-2018-millennial-survey-report.pdf>
- Deloitte University Press (2015). *Tendencias Globales en Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- Deloitte University Press (2016). *Tendencias Globales en Capital Humano 2016: La nueva organización: un diseño diferente*. Recuperado de: https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/human-capital/2016_PA_CapitalHumanoTrends_Esp.pdf
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales (2009). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU) Rev. 4*. Nueva York: Naciones Unidas.
Recuperado de: https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_4rev4s.pdf

- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P., y Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51. Recuperado de <https://bit.ly/2N2SQcB>
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., y Lynch, P. (1997). Perceived organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812-820. Recuperado de <https://bit.ly/2to7Fgw>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., y Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507. Recuperado de <https://bit.ly/2muxrtL>
- Eisenberger, R., Karagonlar, G., Stinglhamber, F., Neves, P., Becker, T., Gonzalez-Morales, M., y Steiger-Mueller, M. (2010). Leader–member exchange and affective organizational commitment: The contribution of supervisor's organizational embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 95(6), 1085.
- Eisenberger, R., y Stinglhamber, F. (2011). *Perceived organizational support. Fostering enthusiastic and productive employees*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Espinoza, M., y Morris, P. (2002). Calidad de Vida en el Trabajo: *Percepciones de los Trabajadores: Cuadernos de Investigación N° 16*. Chile: Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo. Recuperado de <https://bit.ly/2vOCBuK>
- Etzioni, A. (1975). *A comparative analysis of complex organizations*. Nueva York, EE.UU.: Simon and Schuster.
- Farrell, D., y Rusbult, C. (1981). Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments. *Organizational Behavior and Human Performance*, 28, 78-95.

- Flores, J., y Gómez, I. (2017). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v16n1/v16n1_a01.pdf
- Gaither N. y Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones*. (8.^a ed.). International Thomson Editores.
- Gouldner, A. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American sociological review*, 25 (2), 161-178. Recuperado de <https://bit.ly/2SM4BcC>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed). México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2016). Clasificación Nacional de Ocupaciones 2015. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/Clasificador_Nacional_de_Ocupaciones_9_de_febrero.pdf
- Jacobsen, D. (2000). Managing increased part-time: does part-time work imply part-time commitment? *Managing Service Quality: An International Journal* 10(3), 187-201. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/09604520010336713>
- Jaik, D., Tena, F., y Villanueva, G. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 19, 119-130. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3294739.pdf>
- Jiménez, A., Acevedo, D., Salgado, A., y Moyano, E. (2009). Cultura trabajo- familia y compromiso organizacional en empresa de servicios. *Psicología em Estudo*, 14(4), 729-738. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=287122129013>
- Kanter, R. (1968). Commitment and Social Organization: A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499-517. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/2092438>

- Koslowsky, M., Kluger, A., y Yinon, Y. (1988). Predicting behavior: Combining intention with investment. *Journal of Applied Psychology*, 73(1), 102-106. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.73.1.102>
- Kurtessis, J., Eisenberger, R., Ford, M., Buffardi, L., Stewart, K., y Adis, C. (2015). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 1-31. Recuperado de <https://bit.ly/2UVzcll>
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370-390. Recuperado de: <https://bit.ly/2WX1m1n>
- Littlewood, H. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Investigación Administrativa*, (97), 7-25. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456045194001>
- Liu, W. (2004). *Perceived organizational support: linking human resource management practices with important work outcomes* (Tesis doctoral). University of Maryland, Estados Unidos. Recuperado de: <https://bit.ly/2SxPBjp>
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Revista Industrial Data*, 10(2), 30-37. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v10i2.6259>
- Loli, A., y Cuba, E. (2007). Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincia. *Revista de Investigación en Psicología*, 10(1), 103-108. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v10i1.3910>
- Macedo, A., Ferreira, M., y Brás, M. (2012). Compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y apoyo organizacional percibido. *XVI Encuentro Internacional de Investigación en Cuidados*, 18-21. Recuperado de <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/21123/1/artigoCartagena.pdf>

- Manfredi, A., y Tovar G. (2004). Influencia de la percepción del apoyo organizacional, satisfacción laboral, jerarquía, edad, antigüedad, y nivel de instrucción sobre el compromiso organizacional en funcionarias de policía municipales en Caracas (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ0749.pdf>
- Martínez, M. y Salvador M. (2005). *Aprender a trabajar en equipo* (Vol. 20). Madrid: Grupo Planeta (GBS).
- Mathieu J., y Zajac, D. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194. doi: 10.1037//0033-2909.108.2.171
- Meyer, J., Stanley, D., Herscovitch, L., y Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*, 61(1), 20-52. Recuperado de <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1842>
- Meyer, J., y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Meyer, N., Allen, N., y Smith, C. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538-551. DOI: 10.1037/0021-9010.78.4.538
- Morales, F., y Zenteno, P. (2014). *Compromiso Organizacional y Apoyo Organizacional Percibido en relación con Políticas Familiarmente Responsables en empresas de la región del Maule* (Tesis de pregrado). Universidad Talca, Chile. Recuperado de <http://dspace.otalca.cl/handle/1950/9822>

- Morales, T., Pérez, A., y Haidar, E. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización superior *Hitos De Ciencias Económico Administrativas*, 24(70), 597–619. Recuperado de <http://www.revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/2962>
- Ojeda, M., Talavera, R., y Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. *Sistemas, cibernética e informática*, 13(1), 66-71. Recuperado de [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risici/pdfs/XA510QF15.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risici/pdfs/XA510QF15.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019). Textiles; vestido; cuero; calzado. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/textiles-clothing-leather-footwear/lang-es/index.htm>
- Ortega, V. (2003). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros en Psicología Social*, 1, 3-6. Recuperado de <https://bit.ly/2SAZnRx>
- Ortega, V., y Martin, A. (2003). Adaptación al castellano de la version revisada de las Commitment Scales de Meyer, Allen y Smith (1993). Recuperado de: <https://bit.ly/2E9PAJI>
- Pack, S. (2005). *Antecedents and consequences of perceived organizational support for NCAA athletic administrators* (Tesis doctoral). The Ohio State University, Ohio. Recuperado de https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=osu1121783001&disposition=inline
- Papalia, D. y Feldman, R. (2012). *Desarrollo humano*. (12va ed.). México: McGrawHill.
- Paris, L., y Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología*, 13(3), 233–244. Recuperado de: <https://bit.ly/2Ea6Q1o>

- Pérez, N., y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional De La Amazonía Peruana. Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2pSkD3n>
- Randall, D. (1987). Commitment and the Organization: The Organization Man Revisited. *The Academy of Management Review*, 12(3), 460-471.
- Real Academia Española. (RAE, 2014). Diccionario de la lengua española (23.^a ed.). Consultado en <https://dle.rae.es/>
- Rhoades, L., y Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. Recuperado de <https://bit.ly/2E7wt2F>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Perú Recuperado de <https://bit.ly/2BMHEfR>
- Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. California: Sage Publications.
- Salazar-Estrada, J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 41-53. Recuperado de <http://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/download/4674/pdf>
- Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE, 2015). Los perfiles de la oferta de empleo - 2015. Recuperado de <https://bit.ly/1q8Fi1C>
- Shore, L., y Shore, T. (1995). Perceived organizational support and organizational justice. En Cropanzano, R. y Kacmar, K. (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace* (pp. 149–164). Westport, CT: Quorum.

- Shore, L., y Tetrick, L. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 76 (5), 637-643. Recuperado de <https://bit.ly/2BE45n4>
- Shore, L., y Wayne, S. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780. Recuperado de <https://bit.ly/2TQj2ts>
- Steers, R. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56. doi:10.2307/2391745
- Tejada, J., y Arias, F. (2004). Administración de la Calidad: Prácticas Organizacionales Percibidas Y el Compromiso de los Trabajadores Hacia la Organización. *Revista Interamericana de Psicología Organizacional*, 23(2), 59–70. Recuperado de <https://bit.ly/2S0scli>
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad puno - 2014 – Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Wayne, S., Coyle-Shapiro, J., Eisenberger, R., Liden, R., Rousseau, D., y Shore, L. (2009). Social influences. En Klein, H., Becker, T., y Meyer, J. (Ed.), *Commitment in organizations: Accumulated wisdom and new directions* (pp. 253–284). New York: Taylor & Francis.
- Wayne, S., Shore, L., y Liden, R. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management journal*, 40(1), 82-111. Recuperado de: <https://bit.ly/2DBBqzl>
- White, E. (2015). *Joyas de los testimonios*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428. Recuperado de <https://bit.ly/2N5c11O>

Witt, L., y Carlson, D. (2006). The work-family interface and job performance: moderating effects of conscientiousness and perceived organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology, 11*(4), 343-357. Recuperado de: <https://bit.ly/2GMHacX>

Anexo 1

Escala de Apoyo Organizacional Percibido

ESCALA DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una **X** la opinión que mejor describa su manera de pensar. No es una prueba para medir conocimientos o capacidades, por lo tanto no existen respuestas correctas o incorrectas. Todas las afirmaciones son importantes y requerimos por favor responda a cada una de ellas.

Marque con una "X" solo una alternativa de respuesta que se presenta para cada enunciado.

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	La organización valora mi contribución a su mejoramiento.	1	2	3	4	5	6	7
2	Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme, lo haría.	1	2	3	4	5	6	7
3	La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.	1	2	3	4	5	6	7
4	La organización considera mis objetivos y valores.	1	2	3	4	5	6	7
5	La organización ignoraría cualquier queja mía.	1	2	3	4	5	6	7
6	La organización desatiende mis intereses, cuando toma decisiones que me afectan.	1	2	3	4	5	6	7
7	La ayuda de la organización está disponible cuando tengo un problema.	1	2	3	4	5	6	7
8	La organización realmente se ocupa de mi bienestar.	1	2	3	4	5	6	7
9	La organización está dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda.	1	2	3	4	5	6	7
10	Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la organización no lo notaría.	1	2	3	4	5	6	7
11	La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial.	1	2	3	4	5	6	7
12	La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
13	Si le dieran oportunidad, la organización se aprovecharía de mí.	1	2	3	4	5	6	7
14	La organización muestra muy poca preocupación por mí.	1	2	3	4	5	6	7
15	La organización se interesa por mis opiniones.	1	2	3	4	5	6	7
16	La organización se enorgullece por mis logros en el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
17	La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 2

Propiedades psicométricas de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

Fiabilidad de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

La fiabilidad global de la escala de AOP se valoró calculando el índice de consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 14 muestra que la consistencia interna global de la escala (17 ítems) en la muestra estudiada es de .719, lo cual, según Hernández et al. (2014) es un indicador de una buena fiabilidad para los instrumentos de medición psicológica.

Tabla 14

Estimaciones de consistencia interna de la escala de apoyo organizacional percibido

	N° de ítems	Alpha
Apoyo organizacional percibido global	17	.719

Validez de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

Como se aprecia en la tabla 15, los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) son altamente significativos, evidenciando así que la escala presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resultan de la correlación entre cada uno de los ítems y el constructo en su globalidad son en su mayoría moderados y altamente significativos.

Tabla 15

Correlaciones ítem test-test de la escala de apoyo organizacional percibido

Ítem	r	p
1	,500**	.000
2	,284**	.000
3	,463**	.000
4	,524**	.000
5	,490**	.000
6	,359**	.000
7	,513**	.000
8	,487**	.000
9	,436**	.000
10	,418**	.000
11	,458**	.000

12	,472**	.000
13	,426**	.000
14	,456**	.000
15	,449**	.000
16	,518**	.000
17	,485**	.000

Anexo 3

Baremos de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

A continuación, en la tabla 16 se muestra la baremación utilizada para la Escala de Apoyo Organizacional Percibido.

Tabla 16

Baremos de la escala de apoyo organizacional percibido.

	Baremos		
	Insuficiente	Moderado	Suficiente
Apoyo organizacional percibido	24 - 51	52 - 64	65 – 98

Anexo 4

Cuestionario de Compromiso Organizacional

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serán presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

Marque con una "X" solo una alternativa de respuesta que se presenta para cada enunciado. Dichas alternativas son las siguientes:

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Levemente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Levemente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
2	En realidad, siento como si los problemas de esta organización fueran míos.	1	2	3	4	5	6	7
3	No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
4	No me siento emocionalmente ligado a la organización.	1	2	3	4	5	6	7
5	No me siento como parte de la familia en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
6	Esta organización tiene un gran sentido personal para mí.	1	2	3	4	5	6	7
7	Por ahora permanecer en esta organización refleja tanto mi necesidad como mi deseo.	1	2	3	4	5	6	7
8	Sería muy difícil para mí, dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
9	Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.	1	2	3	4	5	6	7
10	Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
11	Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.	1	2	3	4	5	6	7
12	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.	1	2	3	4	5	6	7
13	No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.	1	2	3	4	5	6	7
14	Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.	1	2	3	4	5	6	7
15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
16	La organización donde trabajo merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
17	No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.	1	2	3	4	5	6	7
18	Siento que le debo mucho a esta organización.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 5

Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional

Fiabilidad del Cuestionario de Compromiso Organizacional

Para el compromiso organizacional, la fiabilidad global del cuestionario y de sus dimensiones se valoró también mediante el índice de consistencia interna del coeficiente Alpha de Cronbach. La tabla 17 muestra que la consistencia interna global del cuestionario (18 ítems) en la muestra estudiada es de .703, indicador de una buena fiabilidad para los instrumentos de medición psicológica según Hernández et al. (2014). Con respecto a las dimensiones compromiso afectivo, de continuidad y normativo se puede observar que los puntajes de fiabilidad son aceptables (.499, .412 y .565 respectivamente).

Tabla 17

Estimaciones de consistencia interna del cuestionario de compromiso organizacional

Dimensiones	N° de ítems	Alpha
Compromiso afectivo	6	.499
Compromiso de continuidad	6	.412
Compromiso normativo	6	.565
Compromiso organizacional global	18	.703

Validez del Cuestionario de Compromiso Organizacional

Como se observa en la tabla 18, los coeficientes de correlación Producto-Momento de Pearson (r) son altamente significativos, evidenciando así que el cuestionario presenta validez de constructo. Asimismo, los coeficientes que resultan de la correlación entre cada una de las dimensiones y el constructo en su globalidad son altos, además de ser altamente significativos.

Tabla 18

Correlaciones sub test-test del cuestionario de compromiso organizacional

Dimensiones	Test	
	r	P
Compromiso afectivo	.780**	.000
Compromiso de continuidad	.649**	.000
Compromiso normativo	.842**	.000

Anexo 6

Baremos del Cuestionario de Compromiso Organizacional

A continuación, en la tabla 19 se muestra la baremación utilizada para el Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Tabla 19

Baremos del cuestionario de compromiso organizacional.

	Baremos		
	Bajo	Moderado	Alto
Compromiso organizacional	34 --56	57 - 69	70 – 126
Compromiso afectivo	7 - 13	14 - 21	22 – 42
Compromiso de continuidad	7 - 22	23 - 29	30 – 42
Compromiso normativo	7 - 15	16 - 22	23 – 42