

APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA, PERÚ

PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT IN A PRIVATE COMPANY IN LIMA, PERÚ

APOIO ORGANIZACIONAL PERCEITO E COMPROMISSO ORGANIZACIONAL EM
UMA EMPRESA PRIVADA EM LIMA, PERÚ

Jessica Flores M. e Ingrid Gómez V.¹

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
Lima-Perú

RESUMEN

En la presenta investigación se busca determinar la correlación entre las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en una institución privada de Lima. Se utilizó una muestra representativa de 135 teleoperadores de una empresa dedicada a un call center. La muestra estuvo conformada por un 56% de mujeres y un 44% de hombres, la edad promedio de ambos sexos fue de 24 años, el 73% ha nacido en Lima, el 26% en provincia y el 1% en el extranjero. Asimismo, en esta investigación se empleó la escala de Apoyo Organizacional Percibido de Eisenberger (1986) y la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991). En esta investigación se concluyó que efectivamente el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional presentan una relación positiva. La permanencia de un colaborador en la empresa dependerá de la percepción positiva de apoyo organizacional y la conformidad con el trabajo. Asimismo, si la persona tiene una percepción negativa de apoyo organizacional es muy probable que se sienta disconforme con su trabajo y por ende, abandone su puesto de trabajo.

Palabras clave: Apoyo Organizacional Percibido, Compromiso Organizacional y Permanencia.

¹ U201111154@upc.edu.pe

ABSTRACT

The present research seeks to determine the correlation between the variables Perceived Organizational Support and Organizational Commitment in a private institution in Lima. A representative sample of 135 teleoperators from a company dedicated to a call center was used. The sample consisted of 56% of women and 44% of men, the average age of both sexes was 24 years of age, 73% was born in Lima, 26% in the province and 1% abroad. Likewise, the Eisenberger Perceived Organizational Support Scale (1986) and the Organizational Engagement Scale (Meyer and Allen, 1991) were used in this study. In this research, it was concluded that perceived organizational support and organizational commitment are positively related. The permanence of a collaborator in the company will depend on the positive perception of organizational support and the conformity with the work. Likewise, if the person has a negative perception of organizational support, they are likely to feel dissatisfied with their work and, therefore, leave their job.

Keywords: Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Permanence.

RESUMO

Na presente pesquisa busca-se determinar a correlação entre as variáveis Percepção de Suporte Organizacional e Comprometimento Organizacional em uma instituição privada de Lima. Foi utilizada uma amostra representativa de 135 profissionais operadores de telefonia de uma empresa dedicada a um call center. A amostra foi composta de 56% de mulheres e 44% homens, a idade média de ambos os sexos foi de 24 anos, 73% nasceram em Lima, 26% na província e 1% no exterior. Foi utilizado também nessa pesquisa a escala de Percepção de Suporte Organizacional de Eisenberger (1986) e a escala de Comprometimento Organizacional de Meyer e Allen (1991). Essa pesquisa concluiu que, de fato, o apoio organizacional percebido e comprometimento organizacional têm uma relação positiva. A permanência de um colaborador na empresa depende da percepção positiva de suporte organizacional e de conformidade com o trabalho. Além disso, se a pessoa tem uma percepção negativa de suporte organizacional é muito

provável que se sintam insatisfeitos com o seu trabalho e, assim, seja desligado do quadro de colaboradores.

Palavras-chave: Percepção de Suporte Organizacional, Comprometimento Organizacional e permanência.

INTRODUCCIÓN.

En las últimas décadas, debido al mercado cambiante y competitivo (Barragán, Castillo y Guerra, 2009; Gutiérrez, 2011), todo lo relacionado al desarrollo de personas dentro de una organización ha cobrado gran interés y relevancia, lo cual, actualmente, es conocido como gestión del talento (Gadow, 2013).

La gestión del talento hace referencia no sólo a la incorporación de personas sino a la retención de la fuerza laboral y el desarrollo de la misma (Gadow, 2013; Gutiérrez, 2011; Prieto, 2013), debido a que, es considerada como el activo más importante en las empresas (Jericó, 2008; Prieto, 2013). Estos procesos al no ser llevados a cabo de manera adecuada generan pérdidas de personal, motivo por el cual son relevantes, ya que afecta no sólo a la productividad de la organización sino a la rentabilidad de la misma y por ende, su posicionamiento en el mercado (Prieto, 2013; Santacruz, 2011).

Por ello, con el objetivo de construir una relación sólida entre empresa y empleados, y para que a su vez, los colaboradores estén menos predispuestos a abandonar la organización, las empresas ponen en práctica iniciativas que generen compromiso y motivación en los colaboradores (Barragán, Castillo y Guerra, 2009; Gutiérrez, 2011). Todo ello porque se considera que la gestión de talento efectiva genera mayor compromiso por parte de los colaboradores (Gutiérrez, 2011) y por ende, menor índices de rotación de personal (Amorós, 2007; Gutiérrez, 2011). Sin embargo, se debe tener en cuenta que si bien existe una realidad objetiva en relación a los elementos estructurales de la empresa, políticas, iniciativas, etc., estos pueden ser percibidos de forma distinta por cada persona (Gadow, 2013), debido a las expectativas y particularidades de cada uno (ideas, preferencias, etc.) (Amorós, 2007; Fuchs y Sugano, 2009; Gadow, 2013).

Por este motivo, el comportamiento organizacional se ve afectado debido a que este obedece a la percepción que los colaboradores presenten ante los elementos tangibles e intangibles de una organización (Amorós, 2007; Santacruz, 2011). Todas estas percepciones conforman el Apoyo Organizacional Percibido (AOP) que es la interpretación general que los colaboradores tienen en relación al trato recibido de la organización (Antúnez, Cáceres y Jiménez, 2013; Bravo y

Jiménez, 2011; Cuadros, 2014; Littlewood, 2006; Manfredi y Tovar, 2004; Morales, Zenteno y Jiménez, 2014; Payán, 2011). En este contexto, es evidente que representa un tema de interés común y actual, por ello, en este trabajo se busca determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en trabajadores que se encuentren laborando dentro de una institución privada de Lima.

MARCO TEÓRICO.

El Apoyo Organizacional Percibido (AOP) depende de dos componentes: primero, de la valoración que la organización hace con respecto a los esfuerzos y contribuciones de los colaboradores; y segundo, las políticas y/o iniciativas que evidencian interés y preocupación por el bienestar del trabajador (Toro, 2007). Esto refleja claramente que dicho constructo está basado en la norma de reciprocidad, debido a que, los colaboradores entregan esfuerzo y dedicación hacia la empresa y esperan que esta les otorgue beneficios en el futuro (Antúnez, Cáceres y Jiménez, 2013; Bravo y Jiménez, 2011; Ellenberg y Rojas, 2007; Littlewood, 2006; Morales, Zenteno y Jiménez, 2014; Payán, 2011), ya que los trabajadores esperan que la empresa no sólo note su trabajo sino también que reconozca los esfuerzos de cada uno (Morales, Zenteno y Jiménez, 2014).

Asimismo, si el colaborador percibe que la organización le ayuda brindándole beneficios genera un sentimiento de obligación hacia la empresa, motivo por el cual, el trabajador hace lo posible de devolver el favor y/o recompensar a su organización en el futuro (Antúnez, Cáceres y Jiménez, 2013; Cuadros, 2014; Payán, 2011), lo cual se traduce en comportamientos como el deseo de no abandonar la empresa en que laboran, involucrarse con los objetivos de la misma, etc. (Jiménez, Acevedo, Salgado y Moyano, 2009).

Morales, Zenteno y Jiménez (2014) afirman que existen tres formas de apoyo por parte de la empresa, las cuales son más valoradas por los colaboradores y generan mayores niveles de AOP, éstas son: justicia, apoyo de los supervisores y las recompensas organizacionales y condiciones laborales. Aspectos que si se toman en cuenta genera que los colaboradores incrementen su desempeño, disminuya el ausentismo y la rotación (Payán, 2011), por lo que se presume que si

un trabajador percibe apoyo por parte de la organización, este incrementa su nivel de compromiso con ella (Antúnez, Cáceres y Jiménez, 2013; Cuadros, 2014; Littlewood, 2006).

Por tanto, para comprender mejor dichas conductas se definirá el compromiso organizacional, el cual es visto desde diferentes perspectivas, sin embargo, para fin de este trabajo se empleará el modelo multidimensional planteado originalmente por Allen y Meyer en los años noventa, el cual menciona que es un estado psicológico que describe la relación o vínculo entre una persona y una organización (Bayona, Goñi y Madorrán, 2000; Betanzos, Andrade y Paz, 2006; Betanzos y Paz, 2007; Frutos, Ruiz y San Martín, 1998; Gallardo, 2008; Jiménez, Acevedo, Salgado y Moyano, 2009; Loli, 2006, 2007; Loli y Cuba, 2007; Omar y Florencia, 2008; Rodríguez, 2014; Sánchez, Lanero, Yurrebaso y Tejero, 2007; Tejada y Arias, 2005). Estos autores plantean que el compromiso organizacional posee tres dimensiones o componentes: afectivo, de continuidad o permanencia y el normativo (Betanzos y Paz, 2007; Gallardo, 2008; Jiménez, Acevedo, Salgado y Moyano, 2009; Rodríguez, 2014; Sánchez, Lanero, Yurrebaso y Tejero, 2007; Tejada y Arias, 2005).

El componente afectivo se relaciona a la unión emocional que el colaborador siente hacia la empresa, es decir, identificación de la persona con la organización, esta dimensión tiene como característica fundamental que la persona tenga el deseo de permanecer en su empresa y laborar en beneficio a la misma (Gallardo, 2008; Rodríguez, 2014; Sánchez, Lanero, Yurrebaso y Tejero, 2007).

El componente de continuidad o permanencia procede de la decisión del individuo en renunciar a la organización (Bayona, Goñi y Madorrán, 2000; Loli, 2006, 2007; Omar y Florencia, 2008), esta se puede deber a dos variantes, la primera relacionada a pensar en las consecuencias que puede tener abandonar el empleo conocido como “alto sacrificio” y/o las pocas opciones de otras ofertas laborales conocidas como “bajas alternativas” (Gallardo, 2008; Loli, 2006, 2007; Rodríguez, 2014).

Este componente hace referencia a una decisión calculada, ya que se produce un análisis costo-beneficio, es decir, se toma en cuenta la inversión tanto de tiempo y esfuerzo que se desperdiciarían si es que se abandonara la organización (Loli, 2006, 2007; Omar y Florencia,

2008). De esta manera, las personas que poseen una inclinación hacia este componente del compromiso, solo se limitarían a cumplir con sus tareas, ya que optan en quedarse en la empresa por necesidad (Bohrt, Solares y Romero, 2014; Rodríguez, 2014).

Por último, el componente normativo se refiere al sentimiento de obligación “moral” por parte de los colaboradores de no dejar la organización debido a la reciprocidad de beneficio (Bayona, Goñi y Madorrán, 2000; Gallardo, 2008; Jiménez, Acevedo, Salgado y Moyano, 2009; Loli, 2006, 2007; Rodríguez, 2014). En otras palabras, esta dimensión tiene relación con sentimientos de retribución entre el colaborador y la organización (Omar y Florencia, 2008).

Luego de haber conceptualizado cada una de las dimensiones que posee el compromiso organizacional, es importante mencionar que Meyer y Allen plantearon que éstas pueden ser vivenciadas al mismo tiempo solo que en diferentes niveles, aunque recalcan que por lo general, una dimensión predomina en la relación entre el colaborador con la organización (Betanzos, Andrade y Paz, 2006; Betanzos y Paz, 2007; Omar y Florencia, 2008; Sánchez, Lanero, Yurrebaso y Tejero, 2007). En resumen, Gallardo (2008) propone que el individuo puede estar relacionado a su centro laboral porque desea seguir perteneciendo al mismo, refiriéndose al componente afectivo; porque necesita pertenecer al trabajo por las retribuciones del mismo, refiriéndose al componente de continuidad o permanencia; y porque siente que debe hacerlo refiriéndose al componente normativo.

Por lo que, se podría afirmar que formar un alto compromiso por parte de los colaboradores forja una ventaja competitiva para la organización (Gallardo, 2008). Además, el compromiso organizacional al igual que el apoyo organizacional percibido es importante porque se relaciona directamente con la capacidad que tienen para influir en los colaboradores, ya sea en la eficiencia a la hora de trabajar como en el bienestar de los mismos (Omar y Florencia, 2008; Rodríguez, 2014). En otras palabras, es relevante prestarle atención al capital humano, ya que, a semejanza de las organizaciones, los colaboradores poseen metas y objetivos para lograr; por tanto, la relación entre las organizaciones y las personas es compleja y dinámica (Cutipa, 2015).

En países latinoamericanos como el Perú, el empleo informal urbano está en aumento y las personas que son capaces de trabajar, es decir, la población económicamente activa crece cada

vez más, ya que según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el 2014 se registraron 16 396,4 personas aptas para trabajar y la tasa de desempleo es de 4.5%. Esto se debe a que, actualmente, la economía no es estable y hay una gran falta de apoyo por parte del gobierno. Por lo tanto, desarrollar el compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido es conservar el capital humano, ya que permite la estabilidad laboral, beneficios sociales, mejoras en la productividad porque disminuye el ausentismo y la rotación en las organizaciones (Jiménez, Acevedo, Salgado y Moyano, 2009; Loli, 2006; Mercado y Gil, 2010).

Uno de los puntos fuertes que tiene la implementación del compromiso y el apoyo organizacional percibido por parte de los trabajadores es que intervienen como regulador de la relación entre la ansiedad en el trabajo y el deseo de abandonar la organización y cambiarla por otra (Mercado y Gil, 2010).

Asimismo, este trabajo tiene como objetivo aportar a la psicología organizacional impactando en el área de recursos humanos y guía a investigaciones futuras, ya que concientizar sobre el compromiso organizacional y el apoyo organizacional, conllevaría un impacto en la creación de prácticas más efectivas para gestionar el talento humano.

Lo cual implicaría una contribución a la sociedad, debido a que el mercado laboral peruano tiene como característica la desigualdad de oportunidades, por lo tanto, es importante fomentar el impacto que podría tener en la organización el saber explotar y retener el capital humano que hoy en día es tan variante. Por estos motivos, seguir desarrollando estos temas en el Perú es importante para poder explotar el potencial de cada organización (García, 2015).

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre las variables apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima.

MÉTODO.

La investigación tiene un diseño cuantitativo de tipo no experimental de correlación (Costa, Driessnack y Sousa, 2007). Este diseño es utilizado para examinar si los cambios en una variable están relacionados a los cambios de otras variables, analizando la dirección, el grado, la magnitud y la fuerza de las relaciones o asociaciones (Costa, Driessnack y Sousa, 2007).

PARTICIPANTES.

La muestra estuvo conformada por 135 trabajadores que desempeñan como asesores telefónicos en una empresa privada dedicada al rubro de telecomunicaciones. Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional.

Se eligió a trabajadores de ambos sexos que se encuentren trabajando mínimo un mes en la organización, que se ubiquen dentro del rango de edad de 18 a 50 años, residentes en el departamento de Lima y pertenecientes a estados civiles de manera indistinta. Cabe señalar que, el sueldo que obtienen los participantes se encuentra en un rango de US\$ 266,00 y US\$ 313,00 (dólares estadounidenses), considerando un tipo de cambio de 3.2 es un monto próximo a la Remuneración mínima vital que establece la ley peruana N° 29158 (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MINTRA], 2016).

El tamaño de la muestra fue obtenida a través de un programa estadístico llamado Gpower. Tomando como referencia una investigación previa (Morales, Zenteno y Jiménez, 2014) donde se reportó una correlación positiva de 0,63, queriendo obtener una significancia de 0,01 y un tamaño del efecto de 0,30; el tamaño mínimo de la muestra es de 120 colaboradores. Asimismo, se determinó que en esta investigación se usará un poder estadístico de 0.95 con un error de significancia de 5%.

MEDIDA

Ficha Sociodemográfica:

Se recopiló información en relación a la edad, ocupación, grado de instrucción, tiempo que lleva laborando en la empresa, etc. Con el objetivo de obtener información acerca de las variables sociodemográficas que caracterizan a cada evaluado.

Escala de Apoyo Organizacional Percibido:

Fue construida por Eisenberger et al. en 1986 (Antúnez, Cáceres y Jiménez, 2013; Bravo y Jiménez, 2011; Morales, Zenteno y Jiménez, 2014) y tiene por objetivo medir las percepciones que los empleados tienen acerca del apoyo brindado por parte de la empresa en la que laboran (Ellenberg y Rojas, 2007).

Para esta investigación se usó la versión de Maberti, quién tradujo y validó la escala reducida de la primera versión en el 2001, a través de 9 jueces expertos en el área de organizacional (Ellenberg y Rojas, 2007). A partir de ello, se consideraron válidos 16 de los 17 ítems, 10 de los cuales se encuentran redactados de manera afirmativa y los 6 restantes de forma negativa. Esta versión en español fue aplicada en una muestra de 342 empleados venezolanos (Antúnez, Cáceres y Jiménez, 2013; Bravo y Jiménez, 2011; Morales, Zenteno y Jiménez, 2014), el cual reportó un coeficiente de Alpha de Cronbach de .92 y una correlación inter-ítem de .42. Asimismo, se encontró que el factor AOP explicaba el 59% de la varianza total. Evidenciándose de esta manera que dicha versión presenta alta confiabilidad y validez (Manfredi y Tovar, 2004).

Para puntuar el instrumento se sumaron los ítems, invirtiendo los que se encuentran formulados de manera negativa y luego el puntaje obtenido se clasificará en percentiles: 0 a 25 como bajo, 26 a 50 como medio, de 51 a 75 como alto y de 76 a 100 como muy alto (Morales, Zenteno y Jiménez, 2014).

Escala Tridimensional de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1991):

Fue construida por Allen y Meyer en 1991 (Rodríguez, 2014) y tiene por objetivo medir el tipo de compromiso que caracteriza al colaborador dentro de la empresa que labora (Pérez, 2014).

En esta investigación se utilizó el instrumento traducido al español por Cedeño y Pirela en 2002, en las cuales se hallaron coeficientes de confiabilidad elevados y moderados para cada subescala (Betanzos, Andrade y Paz, 2006; Pérez, 2014). Los índices de consistencia interna que obtuvo esta versión fue un alpha de Cronbach de .82 (Betanzos, Andrade y Paz, 2006; Rodríguez, 2014; Pérez, 2014) y se realizó la evidencia de validez de contenido mediante un juicio de expertos en el cual participaron 4 jueces entre ellos expertos en temas de metodología e investigación y psicología (Rodríguez, 2014; Pérez, 2014), por lo que se puede afirmar que el

cuestionario posee una alta confiabilidad y los resultados del mismo explican la variable de estudio. Asimismo, se aplicó una validez de contenido por siete jueces expertos en el tema, los cuales coincidieron en que los elementos del constructo representaban las tres escalas del instrumento (Betanzos, Andrade y Paz, 2006; Pérez, 2014).

En esta investigación, se usó la versión revisada y adaptada al español que cuenta con 18 ítems, en ella la puntuación más baja es de 18 y la más alta de 90 (Betanzos, Andrade y Paz, 2006; Rodríguez, 2014). Esta prueba organiza la información mediante un cuestionario de autocalificación que incluye una escala tipo Likert para las respuestas, que pueden ir de 7 (*completamente de acuerdo*) hasta 1 (*completamente en desacuerdo*) (Pérez, 2014).

PROCEDIMIENTO

Procedimientos de recolección de datos.

Se obtuvieron los permisos pertinentes que nos dio acceso a la muestra. Luego, se aplicó una prueba piloto a 30 personas que han tenido experiencia laboral como asesores telefónicos en alguna empresa del rubro, con la finalidad de identificar si las instrucciones, las alternativas de respuesta y los ítems de ambas pruebas son claras y se lograron entender, es decir, si se evidencia una comprensión adecuada de los instrumentos.

La cual fue aplicada de manera presencial en un lapso de 20 minutos. De esta manera, se verificó que no existan dudas ni ambigüedades al momento de comprender los instrumentos.

Por último, las encargadas de la evaluación se presentaron y explicaron el objetivo de la investigación y las características de la misma. Posterior a ello, a los participantes se les entregó el consentimiento informado, donde están plasmados los aspectos éticos relacionados a la confidencialidad que las investigadoras se comprometen a cumplir y respetar, haciendo énfasis en la participación voluntaria de cada participante.

Luego, se procedió con la aplicación del test mostrándose disponible a cualquier duda que pudo tener el evaluado con relación al instrumento.

Procedimiento de procesamiento de datos.

Se trasladó toda la información obtenida en una base de datos y se procesaron los datos utilizando el programa IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 22.0.

Se analizaron los criterios de validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados, y posterior a ello se realizó un análisis descriptivo, el cual nos permitió calcular promedios y desviaciones estándar de cada escala. Después, se realizó una prueba de bondad de ajuste (Kolmogorov-Smirnov), para determinar si las variables presentaron una distribución normal o anormal. Lo cual, nos permitió determinar el uso de un estadístico paramétrico o no paramétrico, ya sea Pearson o Spearman.

RESULTADOS

Evidencias de validez y confiabilidad de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

Se utilizó la prueba del KMO de Kaiser para la variable Apoyo Organizacional Percibido se obtuvo un valor de .887, el cual es un valor considerado como aceptable. Luego, se utilizó la prueba de esfericidad de Bartlett, ésta resultó ser estadísticamente significativa ($\chi^2(135) = 1245.49, p < .001$).

Para el análisis factorial, se empleó un método de extracción de factorización ejes principales y el método de rotación Varimax. Como resultado de esta extracción y mediante el criterio de autovalores mayores a 1, se sugirió que se debían extraer 3 factores que explicaban el 57.65 % de la varianza total. Como el resultado de este análisis no reflejó lo que la teoría original proponía, se contrastó con otro medio, conocido como el gráfico de sedimentación, el cual sugirió que se debía extraer 2 factores (ver Figura 1).

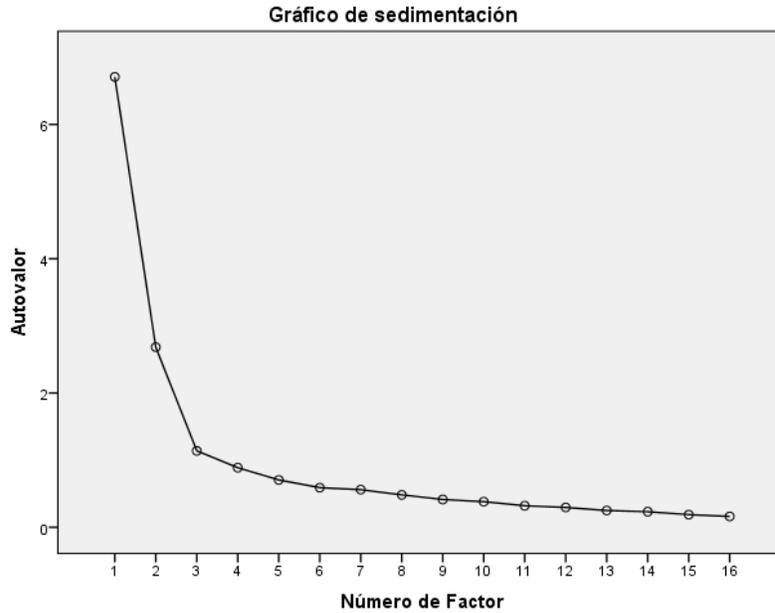


Figura 1. Gráfico de Sedimentación de Cattell de Escala de Apoyo Organizacional Percibido

Este segundo análisis se realizó mediante el método de extracción llamado factorización de ejes principales y el método de rotación Varimax. De esta manera, se obtuvo dos factores, el primero con un autovalor de 5.96 que explica el 37.27% de la varianza y el segundo factor con un autovalor de 2.53 que explica el 15.82% de la varianza adicional, los que en total explicaron 53.09% de la varianza. Esto refleja que este instrumento es bidimensional para la muestra de estudio en esta investigación, lo cual se valida a través del gráfico de sedimentación. Como se puede apreciar en la tabla 1, el instrumento de Apoyo Organizacional Percibido presenta cargas factoriales de .35 a .86 (ver tabla 1).

Tabla 1

Cargas Factoriales de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido

	Percepción Positiva	Percepción Negativa
1. La organización aprecia mi contribución para su progreso	.69	
2. La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo	.73	
4. La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial	.70	

5. La organización se preocupa por mi satisfacción en el trabajo	.82
6. La organización presta atención a mis opiniones	.77
8. Es posible obtener ayuda por parte de la organización cuando tengo un problema	.81
12. La organización trata de que mi trabajo sería más interesante posible	.75
13. La organización verdaderamente toma en cuenta mis metas y valores	.79
14. La organización realmente se preocupa por mi bienestar	.86
16. La organización está dispuesta a hacer esfuerzos para ayudarme a desempeñar mi trabajo demostrando lo mejor de mí	.75
3. Si la organización pudiera contratar a alguien por un salario más bajo para reemplazarme, lo haría	.36
7. La organización muestra muy poca preocupación por mí	.51
9. Aunque yo realizara el mejor trabajo posible, la organización no se daría cuenta	.70
10. La organización no aprecia ningún tipo de esfuerzo extra que yo haga	.78
11. La organización no me toma en cuenta cuando adopta decisiones que me afectan directamente	.79
15. Si se le presentase la oportunidad, la organización se aprovecharía de mí	.50

Se concluye que, la estructura del instrumento no va acorde con la versión empleada, motivo por el cual se plantea una nueva estructura bidimensional que tenga coherencia teórica según lo expuesto por Eisenberger et al. en 1986 (Antúnez, Cáceres y Jiménez, 2013; Bravo y Jiménez, 2011; Morales, Zenteno y Jiménez, 2014). En el primer componente se encuentran los ítems positivos 1, 2, 4, 5, 6, 8, 12, 13, 14 y 16, que dan cuenta de una percepción positiva de apoyo organizacional por parte de los colaboradores. Mientras que, en el segundo componente se

encuentran los ítems negativos 3,7, 9, 10, 11 y 15, que dan cuenta de una percepción negativa de apoyo organizacional por parte de los colaboradores.

Posterior a ello, se realizó un análisis de consistencia interna para la sub escala percepción positiva, el alfa de Cronbach fue de .89 y el rango de correlaciones total de elementos corregidos o ítem test fue de .68 a .84. Del mismo modo, se hizo este análisis para la sub escala percepción negativa, se obtuvo un alfa de Cronbach de .77 y el rango de correlaciones total de elementos corregidos o ítem test fue de .34 a .64.

Evidencias de validez y confiabilidad de la Escala de Compromiso Organizacional

Por otro lado, se analizó los ítems de la variable Compromiso Organizacional para ver si éstos tenían algún grado de relación. Para lo cual, se realizó la prueba de KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. En primer lugar, se utilizó la prueba del KMO de Kaiser, reportando así un valor de KMO .82, y la prueba de esfericidad resultó ser estadísticamente significativa ($\chi^2(134) = 602,920, p = .000$).

Para realizar un análisis factorial, se empleó un método de extracción de ejes principales y un método de rotación Oblimin, se sugirió que se debían extraer 5 factores que explicaban el 46.68 % de la varianza total. El resultado de este análisis no reflejó lo que la teoría original proponía, se contrastó con otro medio, conocido como el gráfico de sedimentación, el cual sugirió que se debía extraer 3 factores (ver Figura 2).

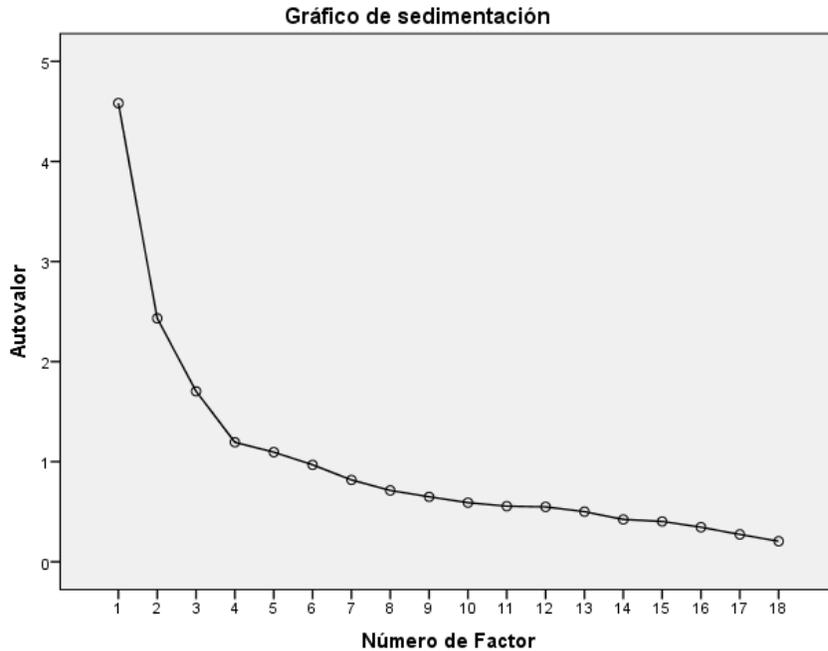


Figura 2. Gráfico de Sedimentación de Cattell de Escala de Compromiso Organizacional

De este segundo análisis, se obtuvo como resultado que esta segmentación presenta cargas factoriales de .20 a .81. A pesar que esta estructura se asemeja a la planteada inicialmente, se tuvo que eliminar la dimensión que contenía todos los ítems negativos debido a que en algunos instrumentos es recomendable no presentar dichos ítems, ya que produce un sesgo en los participantes lo que conlleva a que no respondan de manera adecuada y distorsione la investigación (Tomás, Sancho, Oliver, Galiana y Meléndez, 2012).

Se concluyó que, según los motivos expuestos anteriormente se debía plantear una nueva estructura bidimensional que tenga coherencia teórica. Por tal motivo, se volvió a realizar el gráfico de sedimentación, esta vez eliminando los ítems negativos de la prueba, éste dio como resultado que se debía extraer 2 factores presentando cargas factoriales de .38 a .80 (ver Tabla 2).

Tabla 2

Cargas Factoriales de la Escala de compromiso organizacional

	Afectivo- Normativo	Continuidad
6. Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización	.56	
7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento	.61	
8. Esta organización merece mi lealtad	.80	
9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios	.58	
11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella	.38	
12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significancia personal	.79	
13. Le debo muchísimo a mi organización	.79	
1. Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo(a) en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte		.49
2. Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora		.39
3. Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas		.55
4. Permanecer en mi organización actualmente, es un asunto tanto de necesidad como de deseo		.54
5. Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas		.38
16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas		.50
17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar a mi organización, incluso si lo deseara		.30

En el primer componente llamado Compromiso Afectivo - Normativo se encuentran los ítems positivos 6, 7, 8, 9, 11, 12 y 13, que dan cuenta el vínculo emocional que posee el colaborador con la organización donde labora y también demuestra los sentimientos de obligación “moral” que poseen los colaboradores para no abandonar la empresa. En el segundo componente llamado Compromiso de Continuidad se encuentran los ítems positivos 1, 2, 3, 4, 5, 16 y 17, este componente demuestra el “costo – beneficio” que sienten los colaboradores para no abandonar la organización, ya sea por motivos intrínsecos o extrínsecos.

Posterior a ello, se realizó un análisis de consistencia interna para la sub escala de Compromiso Afectivo-Normativo, el alpha de Cronbach fue de .84 y el rango de correlaciones total de elementos corregida o ítem test fue de .42 a .74. En relación a la sub escala de Compromiso de Continuidad, el alpha de Cronbach fue de .66 y el rango de correlaciones total de elementos corregida o ítem test fue de .21 a .45.

En la Tabla 3 se presentan la media y la desviación estándar de las variables investigadas según los resultados de la muestra (ver Tabla 3).

Tabla 3

Media, Desviación Estándar, Mínimo y Máximo de las variables Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional.

	Media	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo
Percepción positiva	45.89	12.70	11.00	70.00
Percepción negativa	22.32	7.17	6.00	41.00
Afectivo - Normativo	3.78	1.15	1.29	7.00
Continuidad	4.17	.93	1.86	6.29

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, debido a que la población excede los 50 participantes. Esta prueba determinó que para llevar acabo las correlaciones se usarán estadísticos no paramétricos a excepción de la relación entre las escalas de Afectivo - Normativo y Percepción negativa que se usarán estadísticos paramétricos.

La Tabla 4 muestra los coeficientes de correlación entre la Escala de Compromiso Organizacional (Afectivo-Normativo y de Continuidad), la Escala de Apoyo Organizacional Percibido (Percepción positiva y percepción negativa) y las variables sociodemográficas (edad, número de hijos y tiempo de permanencia en meses).

Tabla

4

Resumen de los Coeficientes de Correlación

Medida	2	3	4	Edad	Número de hijos	Tiempo de permanencia (meses)
Compromiso Organizacional						
1. Dimensión Afectivo – Normativo	.37*	.46*	-.17 ^r	.10	.07	.02
2. Dimensión de Continuidad	-	.13	.06	.26*	.19*	.14
Apoyo Organizacional Percibido						
3. Percepción positiva	-	-	-.28**	.06	.05	-.21*
4. Percepción negativa	-	-	-	-.004	-.10	.20*

Nota. * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$; r = Correlación de Pearson.

DISCUSIÓN

En el presente estudio se ha analizado la relación que existe entre la variable Apoyo Organizacional Percibido (AOP) y el Compromiso Organizacional (CO) en una empresa privada de telecomunicaciones ubicada en el departamento de Lima, como resultado se encontró una relación positiva significativa entre las dos principales variables, tal como se evidenció en otros estudios (Manfredi y Tovar; 2004; Morales, Zenteno y Jiménez, 2014; Ojeda, Talavera y Berrelleza, 2016).

Asimismo, es importante mencionar que luego de analizar los resultados de las pruebas, se concluyó que la prueba AOP se subdivide en dos escalas al igual que la escala del CO, ya que de esta manera se adapta mejor a la población peruana.

Con respecto a las relaciones encontradas con la dimensión Percepción Positiva de Apoyo Organizacional. Esta escala se relaciona de manera positiva con una significancia débil con la dimensión Afectivo - Normativo y, es decir, si el colaborador percibe que la organización se interesa por el bienestar del colaborador, es probable que este desarrolle un vínculo más fuerte con la empresa. Tal como lo menciona Rocco (2009) el salario emocional bien administrado genera mayores probabilidades de fomentar el establecimiento de vínculos de compromiso entre los colaboradores y la empresa, los cuales fomentan y mantienen la lealtad.

Asimismo, la dimensión Afectivo – Normativo se relaciona con la dimensión de Continuidad. Lo cual da a entender que si el colaborador percibe que la empresa lo apoya y se preocupa por él, éste tendrá la intención de permanecer en la empresa, debido a que considera que el hecho de abandonar la organización lo perjudicaría (Loli et al., 2015).

De manera similar, se encontró que la Percepción Negativa de Apoyo Organizacional se correlacionó de manera negativa muy débil con el Tiempo de permanencia que los colaboradores tienen en la organización. Esta premisa da a entender que si el colaborador percibe que la empresa no presenta interés en él, éste tendrá la intención de buscar otras oportunidades de trabajo y retirarse. Sin embargo, es probable que otras condiciones influyan en la decisión final, por ejemplo, el factor económico juega un papel importante y un efecto significativamente positivo en la satisfacción con el trabajo, siendo este último un predictor muy frecuente del compromiso organizacional (Álvarez, 2008; Borra y Gómez, 2012). Lo cual involucra que un empleado comprometido presente menos probabilidades de abandonar la organización, que uno insatisfecho y descontento con sus condiciones de trabajo (Rocco, 2009).

Lo mencionado anteriormente guarda relación con la correlación negativa muy débil que se encontró entre la variable Tiempo de permanencia y la dimensión de Percepción Positiva de Apoyo Organizacional, lo que nos da a entender que el colaborador al estar más tiempo en la organización, su percepción positiva de apoyo por parte de la organización baja, lo más probable,

debido a las características propias de la organización; o por otro lado, podría deberse a que a mayor tiempo de permanencia, el colaborador percibe sus actividades como menos valoradas (Ellenberg y Rojas, 2007).

Además, la dimensión Continuidad presenta una correlación positiva muy débil con la variable edad, lo cual da cuenta que los colaboradores que tienen más edad consideran permanecer en sus puestos de trabajos y no ir en busca de nuevas oportunidades laborales, debido a la valoración de costo-beneficio que implica dicho proceso. Este resultado se puede apreciar en otra investigación, donde afirman que, si bien la edad no es un determinante para el compromiso organizacional, se ha determinado que existe una tendencia donde personas que tienen más edad presenta niveles altos de permanencia en el trabajo, ya que perciben que tienen un grado aceptable de estabilidad laboral (Loli, 2006)

Asimismo, la dimensión Continuidad presenta una correlación positiva muy débil con la variable cantidad de hijos, lo cual da a entender que el colaborador que tiene mayor cantidad de hijos presenta mayores probabilidades de permanecer en la empresa, debido a que se encuentra en la necesidad de tener un ingreso fijo por las responsabilidades familiares que posee. Todo ello, se debe a que salarios exiguos situados cerca de la remuneración mínima generan que la capacidad adquisitiva del colaborador baje y por ende, se vea afectado su calidad de vida (Paramio y Zofio, 2007), por lo que un aspecto importante en la valoración de otras opciones de empleo es el factor económico.

Esta situación tiene mayor relevancia debido a los índices de desempleo que existe en nuestro país todavía son significativos tal como se menciona el INEI (2016) donde en el trimestre marzo – abril – mayo, la tasa de desempleo de Lima Metropolitana se ubicó en 7.1%, lo que significó que 364,400 personas busquen trabajo de manera activa.

Por otro lado, existen diferencias significativas en la variable Continuidad según el Grado de instrucción, es decir, los colaboradores con educación completa presentan niveles de compromiso de continuidad más bajos que los que poseen formación inconclusa o educación básica. Ello se debe a que el colaborador que tiene una formación técnica o universitaria completa presenta mayores posibilidades de encontrar un puesto de trabajo que se ajuste a los

beneficios que él desea, en comparación de los colaboradores que tienen estudios inconclusos o de educación básica (Estrella, Pacheco y Takasawa, 2017), debido a la creciente demanda laboral que existe para personas que poseen alguna especialización (Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa [SINEACE], 2015).

Asimismo, existen diferencias significativas en la dimensión Continuidad según Tipo de contrato. Es decir, los colaboradores consideran permanecer más tiempo en su lugar de trabajo si tienen un contrato a plazo fijo o indefinido, lo cual incluye beneficios laborales, en comparación de un recibo por honorarios; tal como se evidenció en la investigación realizada por González, López y Sánchez (2014) donde los colaboradores valoran laborar en lugares donde les brinden beneficios, seguridad y estabilidad.

De manera similar, existen diferencias significativas en personas que nacieron en Lima y Provincia con respecto a las variables de Percepción positiva de Apoyo Organizacional. Lo cual nos da a entender que las personas que migraron del interior del país tienen una percepción positiva del apoyo que les brinda la organización, esto se debe a que la fuerza laboral migrante al trasladarse a otro departamento o distrito, se inserta en la pirámide laboral pero inicialmente en puestos de trabajo que no requieran demasiadas condiciones en relación a experiencia o formación laboral, para que luego puedan ir escalando de puesto con el tiempo, y así obtener mejores condiciones laborales (Sánchez, 2015).

Esta investigación es de suma importancia porque existe la carencia de estudios sobre estas variables en Latinoamérica y principalmente en el Perú (Omar y Florencia, 2008). Por ello, se considera que contribuye al desarrollo de la línea de estudio en lo referente a la Psicología Organizacional en nuestro medio específicamente en las variables estudiadas, las cuales impactan en la cultura y el clima de la organización, ambos componentes de vital importancia para la elevación de la productividad laboral y por ende, la sobrevivencia de la empresa.

Dentro de las principales limitaciones, en relación a la aplicación de los cuestionarios, el horario en el que fue administrado el instrumento pudo haber afectado los datos recopilados, debido a que, por motivos de disposición de la organización, se evaluó minutos antes de la hora de almuerzo, y a su vez se realizó en el mismo centro de trabajo, esto podría de alguna manera

condicionar las respuestas de los participantes al sentirse bajo presión estando dentro de su trabajo.

Asimismo, los instrumentos que se administraron se encuentran basados en el autoreporte, los cuales pueden ser influenciados por la deseabilidad social, aspecto que surge comúnmente cuando se miden valoraciones personales con el objetivo de buscar aprobación social y evitar tener una baja reputación en la organización donde se labora (Coq y Asián, 2002; Domínguez, Aguilera, Acosta, Navarro y Ruiz, 2012). Por ello, sería recomendable que, durante la aplicación de los cuestionarios, se vuelva a recalcar a los evaluados que sus respuestas no influirán en su trabajo, para que de esta manera emitan una respuesta sincera que pueda colaborar con la investigación y a su vez no se perjudiquen, para contrarrestar la creencia que la empresa conocerá cada respuesta que brinde el colaborador.

De la misma manera, se sugiere emplear instrumentos que hayan sido utilizados en el Perú con el objetivo que la comprensión de los ítems sea llevada a cabo con mayor facilidad, ya que a pesar que hayan sido empleados en Latinoamérica, las palabras empleadas no necesariamente pueden interpretarse de la misma manera en varios países de una misma lengua. A su vez, sería útil si adicionalmente se usan otro tipo de medidas como reporte de supervisores, compañeros, etc. De tal manera que se realice una comparación entre los resultados.

A pesar de las limitaciones de esta investigación, este trabajo representa un aporte que debería seguir en curso con posteriores estudios. Además, estos conceptos contribuyen a lo que hoy en día es el principal valor agregado en las empresas, el capital humano, entre los principales está la rotación de personal, la satisfacción laboral, el empoderamiento, la retención de personal, etc. Por tal motivo, es importante poder complementar la información encontrada en este texto para que de esta manera se difunda la importancia del apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional.

REFERENCIAS.

1. 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, 17-88. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/CESE0808110073A/9307>

2. Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Editorial Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo. Recuperado http://www.ceaamer.edu.mx/lecturas/desarrollo/2/camb/L_01_01_Comportamiento_organizaciona.pdf

3. Antúnez, S., Cáceres, C., y Jiménez, A. (2013). *Apoyo organizacional percibido y variables sociodemográficas como variables explicativas del compromiso organizacional, en una empresa de servicios financieros de la Región del Maule*. (Tesis de Titulación). Universidad Talca, Chile. Recuperado de <http://dspace.otalca.cl/handle/1950/9617>

4. Barragán, C., Castillo, J. y Guerra, P. (2009). La retención de empleados eficientes: importancia estratégica de la fidelización de los empleados. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 4(2), 145-159. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%20145-159.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%20145-159.pdf).

5. Bayona, C., Goñi, S. y Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa*, 9(1), 139-149. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recursos_Humanos

6. Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(1), 25-43. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>

7. Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Revista Anales de psicología* 23(2), 207-215. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesps/article/viewFile/22411/21691>

8. Bohrt, R., Solares, L. y Romero, C. (2014). Evolución del Contrato Psicológico y el compromiso organizacional con la edad y la antigüedad. *Revista Ajayu del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana*, 12(1), 33-63. Recuperado de <http://www.ucb.edu.bo/publicaciones/ajayu/v12n1/v12n1a03.pdf>

9. Borra, C. y Gómez, F. (2012). Satisfacción laboral y salario: ¿Compensa la renta laboral las condiciones no monetarias del trabajo?. *Revista de Economía Aplicada*, 60(20), 25-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/969/96924882002.pdf>
10. Bravo, C. y Jiménez, 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
11. Costa, I., Driessnack, M. y Sousa V. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 15(3), 502-507. Recuperado de <http://www.revistas.usp.br/rlae/article/viewFile/2462/2849>
12. Coq, D. y Asián R. (2002). Estudio de la “deseabilidad social” en una investigación mediante encuestas a empresarios andaluces. *Revista Metodología de Encuestas*, 4(2), 211-225. Recuperado de <http://casus.usal.es/pkp/index.php/MdE/article/viewFile/925/866>
13. Cuadros, R. (2014). *La estructura orgánica y el apoyo organizacional percibido en una empresa comercializadora con sede en Lima*. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado. Universidad Ricardo Palma, Perú. Recuperado de <http://crescere.com.pe/images/PDF/estructura%20organizacional%20y%20apoyo%20organizacional%20percibido.pdf>
14. Cutipa, A. (2015). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II. *Revista Valor Agregado* 2(1), 67-80. Recuperado de http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/431/442
15. Diario Perú 21 (25 de octubre, 2015). Mercado Laboral del Perú se caracteriza por la desigualdad. Recuperado de <http://peru21.pe/economia/banco-mundial-mercado-laboral-peru-se-caracteriza-desigualdad-2230551>
16. Domínguez, A., Aguilera, S., Acosta, T., Navarro, G. y Ruiz, Z. (2012). La deseabilidad social revalorada: Más que una distorsión, una necesidad de aprobación social. *Acta de Investigación Psicológica* 2(3), 808-824. Recuperado de http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/actas_ip/2012/articulos_c/AIP_Facultad_de_Ps

icologia_UNAM_23_808_824_La_Deseabilidad_Social_Revalorada_mas_que_distorcion_una_necesidad.pdf

17. Ellenberg, D. y Rojas, J. (2007). *Influencia de la identificación con el trabajo, la percepción de apoyo organizacional, la antigüedad, el sexo, la edad y el nivel de instrucción sobre la ciudadanía organizacional*. (Tesis de titulación). Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela. Recuperado de http://w2.ucab.edu.ve/tesis-digitalizadas2/th_s_mention/lic-en-psicologia.412.html?page=2

18. Estrella, P., Pacheco, W. y Takasawa, A. (2017). *Expectativas laborales de los estudiantes de universidades privadas de las carreras de gestión y administración*. (Tesis de titulación). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9505>

19. Frutos, B.; Ruiz, M. y San Martín, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización. *Revista Psicológica*, 19(1), 345-366. Recuperado de <http://www.uv.es/revispsi/articulos3.98/frutos.pdf>

20. Fuchs, R. y Sugano, S. (2009). El sueldo no es suficiente para atraer y retener a los mejores. *Journal of Business*, 1(2), 90-106. Recuperado de https://www.up.edu.pe/carrera/administracion/SiteAssets/Lists/JER_Jerarquia/EditForm/20090707162814_JBUP-V1N2-Articulo6.pdf.

21. Gadow, F. (2013). *Dilemas: La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

22. Gallardo, E. (2008). Evolución en el estudio y medida del Compromiso Organizativo. Problemáticas y Soluciones. En Pinado y Payne (Ed.), *Estableciendo un puente en una economía global*, 2(1), 1-15. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2734826>

23. García, A. (2015). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012*. (Tesis de titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/469/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf

24. González, F., López, T. y Sánchez, S. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Intangible Capital*, 10(1), 189-211. Recuperado de

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14479/Francisco%20Gonzalez%20Santa%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

25. Gutiérrez, J. (2011). La gestión del talento y la generación de valor de la empresa. *Sinergia E Innovación*, (15). Recuperado de <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/51>

26. Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014) Estadísticas sobre el empleo y la economía. Recuperado de

27. <https://www.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupacion-y-vivienda/>

28. Jericó, P. (2008). *La nueva gestión del talento: construyendo compromiso*. Prentice Hall.

29. Jiménez, A.; Acevedo, D.; Salgado, A. y Moyano, E. (2009). Cultura trabajo-familia y Compromiso Organizacional en empresa de servicios. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 14(4), 729-738. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=287122129013>

30. Littlewood, H. F. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Investigación Administrativa IPN*, 95(35), 7-25. Recuperado de <http://132.248.9.34/hevila/InvestigacionAdministrativa/2005-06/vol34-35/no97/1.pdf>

31. Loli, A. (2006). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista de Investigación en psicología*, 9(1), 37-67. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2238204>

32. Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública. *Revista de Investigación Industrial Data*, 10(2), 30-37. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol10_n2/a06.pdf

33. Loli, A. y Cuba, E. (2007). Autoestima y compromiso organizacional en trabajadores de una universidad pública de provincias. *Revista de Investigación en Psicología*, 10(1), 103-108. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3910/3134>

34. Loli, A.; Montgómery, U.; Cerón, V.; Del Carpio, J.; Navarro, V. y Llacho K. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de IIPSI de la Facultad de*

Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 18(1), 105-123. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/11781>

35. Manfredi, A. y Tovar, G. (2004). Influencia de la percepción de apoyo organizacional, satisfacción laboral, jerarquía, edad, antigüedad y nivel de instrucción sobre el compromiso organizacional en funcionarias de policía municipales de Caracas. *Trabajo de grado no publicado. Escuela de Psicología, UCAB.* Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ0749.pdf>

36. Mercado, P. y Gil, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(38), 161-174. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819024014>

37. Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2016). Decreto Supremo que incrementa la Remuneración Mínima Vital de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2016-03-31_005-2016-TR_4566.pdf

38. Morales, F., Zenteno, P. y Jiménez, A. (2014). *Compromiso Organizacional y Apoyo Organizacional Percibido en relación con Políticas Familiarmente Responsables en empresas de la región del Maule.* (Tesis de titulación). Universidad Talca, Chile. Recuperado de http://dspace.otalca.cl/bitstream/1950/9822/2/morales_vasquez.pdf.

39. 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\\$/risci/pdfs/XA510QF15.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risci/pdfs/XA510QF15.pdf)

40. Omar, A. y Florencia, A. (2008). Valores personales y Compromiso Organizacional. *Revista Enseñanza e Investigación en psicología*, 13(2), 353-372. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29213210>

41. Paramio, J. y Zofio, J. (2007). Calidad de vida frente a nivel de vida: la evolución del mercado laboral y de las industrias del ocio en España. *Revista Española de Sociología*, 8, 85-114. Recuperado de <http://www.fes-sociologia.com/files/res/8/04.pdf>

42. Payán, A. (2011). El contrato psicológico: expectativas que moldean el apoyo organizacional percibido. Recuperado de <http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/545/completo.pdf?sequence=1>

43. Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis de titulación). Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5747/PEREZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1

44. Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. (Tesis de Titulación). Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Medellín. Recuperado de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

45. Revista Semana Económica (5 de noviembre de 2013). Artículo: El mercado laboral en el Perú. Recuperado de <http://semanaeconomica.com/escala-global/2013/11/05/el-mercado-laboral-en-el-peru/>

46. Rocco, M. (2009). *Satisfacción Laboral y Salario Emocional: Una aproximación teórica*. (Tesis de Titulación). Universidad de Chile. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2009/cs-rocco_m/pdfAmont/cs-rocco_m.pdf

47. Rodríguez, H. (2014). *Satisfacción Laboral y su relación con compromiso organizacional y empoderamiento*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Recuperado de <http://bibhumartes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGHD5882R632014.pdf>

48. Sánchez, A. (2015). *Migraciones internas en el Perú*. Organización Internacional para las migraciones (OIM). Recuperado de http://www.oimperu.org/sitehome/sites/default/files/Documentos/MI_6_img.pdf

49. Sánchez, J.; Lanero, A.; Yurrebaso, A. y Tejero B. (2007). Cultura y desfases culturales de los equipos de trabajo: implicaciones para el compromiso organizacional. *Revista Anual de Psicología Psicothema*, 19(2), 218-224. Recuperado de <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8569/8433>

50. Santacruz, F. (2011). *Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad de retener el talento humano dentro de la organización*. (Tesis de maestría). Facultad de Administración. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/3804/>

51. Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2015). *Demanda laboral de técnicos en el Perú y expectativas sobre la certificación de competencias*. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4840>

52. Tejada, J. y Arias, F. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(2), 295-309. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Arias-Galicia/publication/26483512_Practicas_organizacionales_y_el_compromiso_de_los_trabajadores_hacia_la_organizacion/links/02e7e5150f3ef824f6000000.pdf

53. Tomás, J.; Sancho, P.; Oliver, A.; Galiana, L. y Meléndez, J. (2012). Efectos de método asociados a ítems invertidos vs. Ítems en negativo. *Revista Mexicana de Psicología*, 29(2), 105-115. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2430/243030190001.pdf>

54. Toro, F. (2007). Incidencia de la imagen gerencial sobre el Apoyo Organizacional Percibido. *Revista Iberoamericana de Psicología Ocupacional*, 26(1), 46-55. Recuperado de <http://revista.cincel.com.co/cincel/index.php/RPO/article/view/76>

RECIBIDO 4/12/2017

REVISADO 16/12/2017

NO EXISTEN CONFLICTOS DE INTERÉS

