



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Psicología

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN COLABORADORES DE EMPRESAS NACIONALES
Y TRASNACIONALES DE LIMA METROPOLITANA**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

DANIELA CHIRINOS VILLEGAS

JOSEFINA NOEMÍ VELA SOSA

**Asesor:
Mg. César Merino Soto**

**Lima - Perú
2017**

Asesor:
Mg. César Merino Soto

AGRADECIMIENTO

Especial agradecimiento a nuestro centro de estudios, la Universidad San Ignacio de Loyola por habernos dado la oportunidad, la logística necesaria, los materiales de trabajo y herramientas con los cuales, se ha de enfrentar con eficiencia y eficacia el rol profesional en la Carrera de Psicología.

Esta investigación se hizo realidad gracias a la supervisión y ayuda de nuestro asesor César Merino Soto, quien nos brindó las pautas necesarias para poder desarrollar esta tesis con éxito.

Expresamos nuestro profundo saludo y especial referencias al personal de la biblioteca y de instituciones que nos han brindado el apoyo necesario para poder recolectar la información teórica y aplicada.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo describir el compromiso laboral y la influencia que sobre el ejercen las variables: grado de instrucción, jornada laboral, tipo de contratación y tipo de empresa. Para ello se ha utilizado una muestra de 209 colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales, de ambos sexos y distintas edades. El estudio es descriptivo simple y permitió identificar el tipo de compromiso más y menos predominante en el que se ubican los sujetos. Se ha utilizado para la recolección de datos el instrumento de Meyer y Allen (1991).

Asimismo, se ha identificado si las variables demográficas ya mencionadas en un principio llegan a producir diferencias significativas en la percepción del compromiso de los trabajadores. Y finalmente, como resultados se logró demostrar que los colaboradores se rigen entre los tres tipos de compromiso laboral, siendo el más predominante el afectivo, seguido por el de continuidad, siendo el normativo, el menos común.

Palabras clave: Compromiso organizacional, colaboradores, afectivo, continuidad, normativo.

Abstract

The present research aims to describe the labor engagement and the influence exerted on the variables of education, working hours, type of hiring and type of company. For this purpose, a sample of 209 collaborators of national and transnational companies of both sexes and different ages has been used. The study is simple descriptive that allowed to identify the type of commitment more predominant and the smaller one where the subjects are located. The instrument of Meyer & Allen; (1991), has been used for data collection.

Likewise, it has been identified whether the demographic variables already mentioned at the outset lead to significant differences in the perception of the workers' commitment. And finally, as results it was possible to demonstrate that the collaborators are governed between the 3 types of labor commitment, being the most predominant the affective, followed the one of continuity and the lower the normative one..

Key Terms: Organizational commitment, contributors, affective, continuity, normative.

Introducción

La principal preocupación que tienen los directivos en las organizaciones que dirigen es la búsqueda de aumentar el rendimiento de sus colaboradores, de los talentos humanos, del cliente interno, del personal, de los emprendedores internos o simplemente, los empleados o trabajadores de la empresa. Esta preocupación es el mismo a nivel de naciones Latinoamericanas, y se han desarrollado un conjunto de investigaciones, en medio de las dificultades y resistencias para realizar inversiones por las empresas y estados a nivel de entidades que dirigen a la gran masa de recursos humanos; sea para capacitarlos o para las mejoras laborales que puedan destinar un presupuesto para rendir mejor en sus puestos de trabajo.

En el caso de Perú, según estudios realizados por la empresa consultora DELOITTE, al año 2015 identificó que el 50% de los ejecutivos peruanos afirman que la problemática de cultura organizacional y falta de compromiso es el común denominador “muy importante”, habiéndose duplicando la cifra respecto del año 2014 (Diario Gestión, 2016, p.12).

La realidad es crítica, por lo cual se da la preocupación de los líderes de Recursos Humanos frente a la ausencia de compromiso laboral de los empleados y las pocas acciones para consolidar la cultura organizacional. Son dos temas que se destacaron en el último informe denominado: “Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo”, el cual fue elaborado por Deloitte Perú. Y llegaron a la conclusión de que los trabajadores están forzando a los empleadores a cambiar sus expectativas, en especial los Millennials quienes están desarrollando nuevas maneras de trabajar, producir y consumir (se refiere a la generación malcriada que retomaron el nuevo milenio en plena edad adulta). Ante este escenario, las organizaciones están reaccionando con evidente lentitud, quedándose cortas en el desarrollo de habilidades apropiadas para nutrir sus niveles jerárquicos (D’Agostino, 2015).

Hoy en día se tiene a numerosos investigadores centrados en las organizaciones buscando o dando determinados tips de cómo elevar el rendimiento y la productividad,

porque los empresarios a través de sus directivos buscan que su personal tenga compromiso y se identifique con la empresa. Para ello, las empresas de hoy en día buscan en el mercado laboral a especialistas en psicología organizacional a directivos y/o investigadores, con el fin de que les organicen el escenario adecuado y trabajen sobre sus recursos humanos para que identifiquen todos los factores necesarios que se requiere implementar y haya motivación permanente desde la infraestructura organizacional con empatía y mejoras ergonómicas.

Las organizaciones, de esta manera, buscan que los directivos y trabajadores logren comprender que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y para ello se requiere de colaboradores comprometidos con su organización (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1994). La globalización y la fuerte presión que ejercen los resultados macroeconómicos del Perú con el Tratado de Libre Comercio con 21 naciones al año 2017 (MEF, 2016) han generado que hayan incrementado las exportaciones y del mismo modo las empresas se encuentran altamente presionados por corresponder a este crecimiento económico del país. Por tanto, se ha generado un fenómeno con componente intrínseco tanto para el colaborador que se incorpora a trabajar como para la organización que lo recibe. La vía para este contrato que va más allá de lo formal y legal, se le denomina contrato psicológico. Mientras una persona puede estar obligada formalmente a desempeñar una labor, no necesariamente, se enlaza afectivamente a la organización (Arias Galicia, 1972).

Según DELOITTE (2015) el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de Negocio a nivel mundial considera que la falta de compromiso (engagement) de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías. Y lo que es peor aún, el 60% de ellos afirman no disponer de un programa metodológico o software adecuado para la medición y perfeccionamiento del compromiso laboral. Asimismo, el 12% afirma haber establecido un programa para la definición y fortalecimiento de la cultura corporativa y tan sólo el 7% se atribuyó un nivel de excelencia al calificar su capacidad para medir, promover y mejorar el compromiso laboral y la retención de empleados en su respectiva organización (Gestión, 2016, p.12).

En el uso de las atribuciones implícitas para la psicología surgió como variable influyente para el buen Compromiso Organizacional, el concepto de la motivación, siendo esta el determinante para ocupar una posición central. Nos dice Pérez Tapia (2014) que: “Cuando una persona se encuentra motivada, se orienta hacia la meta, persiste y sobrepasa las dificultades que limitan su camino hacia el logro de dicha meta (p. 3).

En la actualidad los directivos de las empresas se han mentalizado al máximo, pues consideran que la motivación es fundamental, ya que se logra demostrar que a mayor motivación: mayor producción, mayor entrega, mayor identificación. En tanto en disciplinas críticas como la economía, consideran que la Teoría de la Utilidad podría generar un decrecimiento de la motivación excesiva que luego generaría pérdidas a la empresa. En tanto para la Psicología representa que unas personas motivadas tienden a comprometerse de modo más intenso con sus acciones y por ello es que se le asocia como variable influyente pero no determinante, por cual es importante considerar la relación de la Motivación con el Compromiso Organizacional.

La revisión de la literatura sobre el *Compromiso con la Organización*, ha permitido hipotetizar según De Frutos, Ruiz y San Martín (1998) tres dimensiones del compromiso, y son continuidad, afectiva y normativa. Y para poder llegar analizar el compromiso organizacional de los emprendedores en Lima Metropolitana es necesario analizar la trascendencia de sus indicadores según las variables independiente y dependiente.

La Dimensión de Continuidad, se apoya en Becker (1960) quien al definir el compromiso organizacional a partir de La Teoría del intercambio social, que nos menciona que hay una fuerte conexión ente un individuo y su empresa, y ello resulta de la convivencia y el tiempo (De Frutos, Ruiz & San Martín; 1998, citado en Becker, 1960, p. 63). Nos da a entender que los recursos humanos se mantienen en la organización debido a un contrato a plazo fijo, por un tipo de régimen laboral y del cual percibe un salario. Por ende, la persona continúa en la organización porque cambiar su situación supondría sacrificar las inversiones realizadas. Y por esta razón se le denomina dimensión calculada o de continuidad. Y lo que se hizo desde entonces fue la búsqueda de un instrumento por el cual trabajaron O'Really y Chatman (1986), Caldwell, Chatman, y O'Really (1990) y

Eisenberger (1990). Meyer y Allen (1984, citado por Allen y Meyer, 1990) construyeron un instrumento de medida para esta dimensión del compromiso, para recoger (aunque no de manera explícita) las implicancias que se generaban con la percepción del costo personal del abandono ante las inversiones realizadas, y al mismo tiempo la percepción de la escasez de alternativas de empleo (De Frutos et al., 1998, p. 2).

La dimensión afectiva, se vincula con un entendimiento del compromiso como una actitud que expresa el vínculo emocional entre el recurso humano y su organización, de modo que los individuos fuertemente comprometidos se identifican e implican con los valores y metas de la organización, y manifiestan un deseo de continuar en ella (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974; Buchanan, 1973). Del mismo modo, fue necesario tener una forma de medir a la faceta *afectiva* del compromiso y fue necesario el uso de un instrumento de evaluación, para ser utilizado con más frecuencia a través de Porter *et al.* (1974). Este instrumento tuvo como eje principal medir el grado de lealtad (la intención de continuar) y el esfuerzo en beneficio de la organización, que en el contenido afectivo. Posteriormente, en 1986 y 1993 se propusieron dos cuestionarios (Meyer, Allen & Smith, 1993; O'Really & Chatman, 1986). Estos cuestionarios se enfocaron con más precisión en el aspecto emocional, que coincide con la descripción de la dimensión afectiva, el vínculo psicológico a través de sentimientos como la lealtad, afecto, calor, apego y pertenencia, entre otros.

Y finalmente, la dimensión normativa que expresa un sentimiento de obligación moral de continuar en la organización a la que se pertenece (Wiener, 1982). Investigadores de la talla de Porter *et al.* (1973) y Penley y Gould (1988) incluyeron el sentimiento de lealtad hacia la organización al interior del compromiso afectivo. En cambio, Allen y Meyer (1990) sí lograron distinguir estas dos formas, argumentando que en el compromiso normativo existe una *obligación* a ser leal, a diferencia del componente afectivo que expresa un *deseo* de serlo. En las empresas peruanas la lealtad es un indicador muy discutido, considerando la fuerte presión de corrupción que se observa en las organizaciones privadas.

De tal forma, que el problema central de la investigación busca encontrar la mejor alternativa a la aproximación del compromiso organizacional utilizando la escala de Meyer y Allen que nos permita evaluar el nivel de contrato psicológico que implique la existencia de un conjunto de expectativas recíprocas y estén implícitas dentro de la interacción trabajador-organización que tiene que ver con el compromiso de ambas partes y se convierta en parte trascendente mediante el nivel de vínculo afectivo, por aceptación normativa y orientación hacia la continuidad en la organización.

Y, para tal efecto, centramos en nuestra investigación se utilizó la escala de Meyer y Allen (1991), quienes definen al compromiso organizacional como un "... estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización". (Meyer y Allen, 1998, pp. 61-98), Se observa que las expectativas de ambas partes tienen características muy propias, individuales, diferentes y amplias, y que casi nunca es posible expresar todos los aspectos en una relación formal e incluso legal. Allen y Meyer (1991) demostraron en su modelo tridimensional que el compromiso organizacional se compone de tres partes. La primera, el compromiso afectivo (el más deseable de los tres), el compromiso normativo (o calculado) y el de continuidad (obligatoriedad). Los tres tienen implicaciones en el comportamiento del trabajador en la organización. El concepto de compromiso organizacional de Allen y Meyer arrojó un resultado de 52,500 artículos en google scholar. Este concepto es el más utilizado en investigaciones que involucran el compromiso organizacional.

El compromiso organizacional ha sido asociado a la satisfacción laboral y a la rotación de personal por autores como Porter (1974) y Farrel (1981), con la productividad y el desempeño (Meyer et al., 1989); con la efectividad y eficiencia (Angle et al., 1981) con los valores éticos que desarrollan los empleados en la organización (Hunt et al., 1989) con la innovación (Eisenberger et al., 1990) con la confianza (Cook et al., 1980), entre otros. Estudios previos sobre compromiso organizacional han demostrado que un empleado que tiene mayor compromiso afectivo será más productivo y sus valores éticos se desarrollarán alineados con la misión y visión organizacionales (Hunt et al., 1989).

Sobre el instrumento usado, la escala original fue creada en inglés y ha sido validada en países de diferentes idiomas, como Corea del Sur (Ko, Price & Mueller, 1997) y Bélgica (Vandenberghe, 1996). En habla hispana se ha validado en México (Arias, 2001; Arias, Mercado & Belausteguigoitia, 1998), y Argentina (Omar & Florencia 2008). El grado de éxito en sus resultados psicométricos ha sido variable, porque el instrumento ha sido aplicado a diferentes organizaciones, traducido en diferentes idiomas y entendido en base a la experiencia de cada colaborador.

El compromiso organizacional es un tema de gran importancia, y cuyo origen se encuentra en el ámbito laboral, en la psicología organizacional, y más específicamente en la gestión de recursos humanos (Montoya, 2014). Es por ello que el compromiso organizacional representa ser un factor determinante e influyente en los recursos humanos, toda vez que la persona permanezca vinculada en el puesto en el que labora o no (Hellriegel & Slocum, 2009). Pero en el Perú, existen pocas investigaciones que aborden este tema en particular y con respecto al diseño de tipo psicométrico en base a esta escala. Una de las investigaciones realizada por Loli (2007) tiene como resultados que la relación del compromiso organizacional con las variables demográficas, sexo, estado civil y grado de instrucción no arrojan significancia estadística. También se encontró que existe una fuerte asociación entre la satisfacción general con el trabajo con compromiso afectivo, con sentido de pertenencia y jerarquía del puesto. De manera que, es fundamental indagar y replantear una amplia visión sobre el compromiso organizacional en las empresas peruanas que buscan mayor competitividad, mayor compromiso de sus trabajadores y sobre todo menores ocurrencias para lograr alcanzar calidad de servicio y calidad de atención al cliente. Por lo cual, este estudio pretende generar un aporte a las organizaciones de Lima Metropolitana, que permita determinar cuáles son los vínculos que comprometen al trabajador a identificarse e involucrarse con su empresa y, sobre todo, a que permanezca por mayor tiempo en ella.

El concepto de compromiso organizacional nace desde que el ser humano inicia la constitución familiar en la condición de nómada, dejando la postura errante. Así empieza a inventar las organizaciones como herramientas para la realización personal, y reconoce que los servicios y la producción de bienes no pueden desarrollarse por sí sola.

Chiavenato (1986) nos describe sobre el compromiso organizacional que tienen los trabajadores al decir:

Entonces las personas son las encargadas de producir en la organización, por tanto las personas pasan la mayor parte del tiempo trabajando, de esta manera la organización impactará considerablemente en la vida de los individuos y desearán quedarse con las personas que son más dependientes de la actividad organizacional (p. 35).

En otras palabras, según Chiavenato, los individuos que conforman una organización pasan la mayor parte del día en el trabajo, ellos esperan tener una jornada laboral amena y productiva. Las organizaciones esperan que sus colaboradores se muestren comprometidos, con alto sentido de pertenencia, eficientes y su producción sea cada vez mejor.

Tena y Villanueva, (2010) definieron al Compromiso Organizacional, como:

La intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la institución se caracteriza por la creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la misma (p.121).

Entonces, el compromiso organizacional se relacionaría con la predisposición de un colaborador para con su empresa, la actitud que mantiene hacia su organización, así también la aceptación de su misión y visión. Estos autores centran su definición de compromiso en la fuerza y el sentido de pertenencia hacia su lugar de trabajo.

A su vez, Zamora (2009), explica que la razón del compromiso organizacional se centra en el empleado en la medida que alcance grados de valores y objetivos que logra internar en la empresa, basándose en la lealtad.

Pons y Ramos (2010) señalaron que el compromiso organizacional es muy importante para que las personas, mediante identificación y compromiso, logren sentir a la

organización como propia, y sean leales al involucrarse. En tanto Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010), consideran que el compromiso organizacional se da cuando la persona inicia el compromiso dentro de la organización, esto lo hace desde su estado interno. Para dicho fin asume un acuerdo implícito con la institución donde trabaja y que al evaluarlo lo contrata por tiempo indefinido en ella. Arias (2001), definió al compromiso como la relación a través de la identificación y al mismo tiempo el compromiso con la organización.

Otro factor es el comportamiento y la actitud del colaborador hacia la organización que está directamente relacionada con las normas internas de la empresa que incluye a la flexibilidad y dinamismo de conjunto de normas que el personal directivo implementa para que los colaboradores desempeñen sus funciones, y de esta manera logren cumplir los objetivos, la misión, visión institucional en base a valores y principios. Pero también existen factores que influyen en el compromiso del trabajador como es el caso de la motivación económica y ergonómica. De lo anterior, surgen nuevos factores motivantes que generan mayor competencia personal y potencialidad a la condición de líder que el directivo de la organización busca. Al respecto, las ambigüedades del rol y la conflictividad del puesto de trabajo generan las iniciativas de los directivos por mejorar el clima interno (Gómez, 2006).

Se observa entonces que el compromiso organizacional está determinado por un conjunto de elementos que dependen del trabajador, de la dinámica personal. Sobre este particular, Arias (2001) propone un modelo que menciona la existencia de tres fuentes que relacionan los factores del compromiso; la primera se trata de las características personales del trabajador como la edad, sus necesidades básicas y superiores, el nivel de escolaridad, sus motivaciones, afrontamiento al estrés y ansiedad. En segunda instancia, se tiene la experiencia en el trabajo, que es descrita por las actitudes del grupo, la percepción que tienen los empleados de su importancia dentro de las organizaciones, entre otros factores, como: apoyo organizacional percibido, socialización y expectativas de recompensas. Por último, la tercera fuente hace mención a las características del trabajo en la organización como un factor que influye en el compromiso y se manifiesta por la forma como el

empleado percibe su labor, asumiéndolo como un reto, se identifica con la tarea, además de su interacción con los demás miembros.

Entre otros enfoques del compromiso organizacional, se puede mencionar el de Barraza y Acosta (2008), ambos sustentan que el compromiso es importante por la cantidad de múltiples responsabilidades que el personal experimenta con relación a diferentes componentes de la organización, comprendidos por dueños, gerentes, supervisores, subalternos, sindicatos y clientes. De lo descrito, se entiende que el compromiso organizacional centra como característica importante a la identidad propia del individuo que se manifiesta a través del trabajo en el cual se desempeña, el cual implica actuar de conformidad con los valores, creencias y cultura de la empresa: Pero, sobre todo, se hace referencia al cumplimiento de los objetivos, la misión y la visión, que finalmente, conduce al trabajador a identificarse y adaptarse a las normas que rigen en dicha organización.

Los estudios de compromiso organizacional que asocian el concepto de burnout empezaron a realizarse por Leiter y Maslach en 1988. En sus estudios, estos investigadores demostraron que el contacto con personas puede ser la mayor fuente de estrés, frustración y conflicto en las profesiones de atención al público, y que la experiencia negativa de este tipo de contacto puede tener impacto en la satisfacción del empleado y en su compromiso organizacional para continuar trabajando en la organización o no. El compromiso organizacional ha sido asociado con el involucramiento con la organización (Mowday, Steers & Porter, 1979). Entre mayor sea el nivel de compromiso que un empleado tenga, menor serán las tasas de rotación que se observen (Price & Mueller, 1981; Steers, 1977). En otras palabras, si el colaborador presenta empatía con su organización es poco probable que tenga la necesidad o el deseo de cambiar de puesto de trabajo. También se ha observado que está relacionado a mejoras en la productividad y mejor calidad de servicio (Leiter & Maslach, 1988).

La investigación realizada contiene una significativa importancia, de manera teórica y práctica, ya que nos permite identificar el tipo de compromiso predominante en cada organización, observando la relación con las variables demográficas, para así poder guiar a

los trabajadores de cada empresa, según el tipo de compromiso encontrado. El instrumento utilizado en la investigación puede ser aplicado en las empresas para poder medir el compromiso de sus trabajadores, que podría ser afectivo, cuando el trabajador tiene un sentimiento de satisfacción emocional para la empresa; de continuación, relacionado con el tiempo de pertenencia de esfuerzo y dedicación en la empresa, y normativa, vinculado con el agradecimiento del trabajador hacia todos los beneficios brindados por la empresa. Así, será posible tomar medidas preventivas de la rotación, y estimular la eficacia y eficiencia de los trabajadores. Este estudio reportará indicadores psicométricos, que no han sido reportados en muchos estudios. Con esta información se pueden desarrollar distintas estrategias para poder llegar a un clima laboral idóneo.

Objetivos de investigación

Objetivo general.

- Describir las dimensiones del compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana.

Objetivos específicos.

- Determinar si existen diferencias en el compromiso organizacional en función del sexo.
- Determinar si existen diferencias en el compromiso organizacional en función de la edad.
- Determinar si existen diferencias en el compromiso organizacional en función del tipo de contrato.
- Determinar si existen diferencias en el compromiso organizacional en función del tipo de empresa.
- Determinar si existen diferencias en el compromiso organizacional en función del número de trabajos anteriores.
- Determinar si existen diferencias en el compromiso organizacional en función del grado de instrucción.
- Determinar si existen diferencias en el compromiso organizacional en función del ingreso familiar estimado.

- Determinar si existen diferencias en el compromiso organizacional en función de la antigüedad laboral.

Hipótesis de investigación

Hipótesis general.

- Los niveles de compromiso organizacional son heterogéneos en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana.

Hipótesis específicos.

- Existen diferencias en el compromiso organizacional en función del sexo en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana.
- Existen diferencias en el compromiso organizacional en función de la edad en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana.
- Existen diferencias en el compromiso organizacional en función del tipo de contrato en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana.
- Existen diferencias en el compromiso organizacional en función del tipo de empresa en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana.
- Existen diferencias en el compromiso organizacional en función del número de trabajos anteriores en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana.
- Existen diferencias en el compromiso organizacional en función del grado de instrucción colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana.
- Existen diferencias en el compromiso organizacional en función del ingreso familiar estimado en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana.
- Existen diferencias en el compromiso organizacional en función de la antigüedad laboral en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana.

Método

Participantes

La población objetivo para la investigación eran trabajadores de cualquier empresa de Lima Metropolitana. El tipo y diseño que se utilizó fue el descriptivo simple, ya que permitió medir y analizar la recolección de datos que fueron hallados a lo largo de toda la investigación. Las encuestas aplicadas obtenidas fueron 209; 108 hombres encuestados y 101 mujeres. En las variables observadas se obtuvo que los sujetos, en su mayoría, según el estado civil, eran solteros; según el grado de institución, eran universitarios; según el número de empleos anteriores, fue de 3 a 4; según el tipo de contratación, fue contratado; según el turno en el que se encuentra, fue el de mañana; según el tipo de empresa, fueron nacionales; según el ingreso familiar estimado, fue entre S/. 1001 y S/.2000 soles, y según la antigüedad, fue de un año. La distribución completa de las características demográficas se encuentra en la Tabla 1.

El muestreo utilizado fue por conveniencia, por lo que los participantes para esta investigación fueron elegidos según el acceso de los investigadores a ellos, pero con algunos criterios de inclusión y de exclusión para delimitar sus características. Con respecto a los criterios de inclusión, en primer lugar, se aplicó el de la aceptación de participación voluntaria, mediante la respuesta al formulario de consentimiento informado; este criterio fue fundamental para continuar con el estudio. Otro criterio fue que los participantes alcancen la mayoría de edad para poder resolver nuestros cuestionarios; por ello, la edad mínima elegida fue a partir de los 18 años de edad a más. El tiempo laborando en la empresa no fue criterio de inclusión, porque se quiso explorar la relación de esta variable desde el inicio de su actividad laboral en la empresa a la que pertenecía en el momento de responder los cuestionarios. La elección de uno y otro sexo de los participantes fue irrelevante para las características específicas de la investigación, pero se trató de igualar la proporción entre ambos sexos. Por otro lado, los criterios de exclusión fueron que el participante no haya completado la mayoría de los ítems en cada cuestionario, o la mayoría de los datos demográficos incompletos; también, que se hayan detectado patrones sesgados de respuesta; por ejemplo, marcación de la misma opción de

respuesta en todos los ítems en el mismo cuestionario. Estos controles sirvieron para ser selectivos respecto a la información no útil.

En el presente estudio, los investigadores recurrieron al muestreo bola de nieve, que es un método que utiliza a los primeros sujetos participantes de una investigación para conseguir otros sujetos potenciales para la muestra y así sucesivamente para conseguir el número idóneo de sujetos conveniente (Everitt, 2006). Este tipo de muestreo fue utilizado, ya que se tuvo un acceso limitado a instituciones con numerosos trabajadores, y dentro del marco de tiempo de la investigación, la aplicación de este muestreo fue la mejor opción disponible. Una ventaja es que permite conseguir un mayor número de examinados en un tiempo más o menos corto, debido a su viabilidad, ya que en esta técnica los primeros sujetos encuestados proporcionan a más sujetos que están dentro de sus redes sociales, y así va creciendo la población entrevistada, en que el examinado da al investigador el nombre de un sujeto y este a su vez da el nombre de otro sujeto y así sucesivamente (Vogt, 1999), y por lo tanto la investigación se beneficia de las redes sociales de los entrevistados para que estos sigan en aumento (Thomson, 1997). También se encuentran beneficios prácticos dependiendo de que el estudio sea explicativo, cualitativo o descriptivo (Hendricks, Blanken & Adriaans, 1992). La validez del muestreo de bola de nieve se sustenta en que es necesario un buen nivel de confiabilidad en los encuestados y el poder conseguir el número necesario de estos.

Instrumentos

Escala de Compromiso Organizacional (Meyer & Allen, 1991).

Mide el compromiso de los trabajadores dentro de una organización, en términos de aspectos de vinculación afectiva, aceptación normativa, orientación hacia la continuidad. La dimensión *afectiva* (6 ítems) es la que el individuo se identifica y tiene sentimientos positivos de pertenencia y de lealtad hacia la organización. La dimensión *normativa* (6 ítems) se refiere a la obligación moral del sujeto de comprometerse a los fines de la organización; y la dimensión de Continuidad (6 ítems) menciona que el individuo se compromete al valorar el coste de oportunidad de dejar de hacerlo, es decir su compromiso se basa en lo que perdería si no se comprometiera. La ECS organiza la información

mediante un cuestionario de auto calificación que incluye una escala tipo Likert para las respuestas, que pueden ir de 7 (*completamente de acuerdo*) hasta 1 (*completamente en desacuerdo*). Las instrucciones para aplicar la prueba requieren que el sujeto indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marcando con un aspa (X) su número de elección, y tratando de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. En la prueba no existen respuestas correctas o incorrectas.

La confiabilidad de las tres subescalas en el presente estudio fueron .79, .71 y .77, respectivamente para Afectivo, Normativo y Continuidad; otros indicadores psicométricos de los ítems aparecen en la Tabla 2.1 La estructura interna del instrumento fue aceptable y se ha reportado en otro estudio en curso (Chirinos, Merino & Vela, 2017).

La validez del instrumento fue tomada haciendo uso de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, la cual fue aplicada en trabajadores de una empresa privada denominada Contact Center, por la tesista Montoya (2014), de la Universidad de Ciencias Aplicadas.

Hoja demográfica.

Se adicionó un formato para recabar los datos de la población: edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, número de empleos anteriores, distrito de residencia, antigüedad laboral, jornada laboral, tipo de contratación, turno en el que se encuentra laborando, ingreso familiar estimado y tipo de empresa. Estos datos son importantes para poder realizar un análisis comparativo y descriptivo que nos permita llegar a conclusiones de acuerdo a las variables utilizadas.

Procedimiento

Respecto a la aplicación del instrumento, de acuerdo al muestreo utilizado, en primer lugar se utilizó el medio electrónico para su aplicación. La aplicación electrónica, específicamente en red social tiene muchas ventajas. En el contexto de la presente

investigación, la ventaja más importante fue que ayudó a superar el problema de la inversión monetaria para el fotocopiado de las encuestas, el traslado para la aplicación de estas, y el tiempo para conseguir la muestra. Esto fue básico para los investigadores por el tiempo limitado para conseguir a todos los participantes. También, las ventajas importantes fueron: el rápido acceso al contacto con los participantes, selección controlada de participantes, y permite incluso interactividad para resolver dudas. Otra ventaja es que colaboran las relaciones interpersonales sin miedos a barreras culturales o físicas. El material aplicado consistió en un consentimiento informado, una Ficha de datos sociodemográficos y organizacionales, y finalmente el ECO. No se reportó dificultades para comprender y responder a las pruebas aplicadas. Las consultas que existieron se resolvieron inmediatamente, y estas fueron infrecuentes.

Respecto a la administración del material evaluativo, la encuesta fue aplicada entre los meses de Junio del año 2016 hasta Enero del año 2017, de manera online por el método de bola de nieve. Para este método de muestreo, primero se identifican a las *semillas*, que son los primeros sujetos que participan en la investigación y a su vez consiguen un número de sujetos que sean parte de su red social para que también sean parte de esta. Tienen que cumplir con los criterios de inclusión y exclusión para poder formar parte de la investigación. Cada grupo de sujetos conseguido por una semilla se le llama *cadena*. A cada grupo reclutado se le llama *ola*, es necesario varios grupos de olas dependiendo del tamaño que se requiere para la muestra total (Sordo, Pérez-Vicente, Rodríguez del Águila & Bravo. 2012). Por este motivo, primero se le mandó a las semillas vía correo electrónico o inbox de Facebook la hoja demográfica y encuestas que tenían que ser desarrolladas. A su vez, a ellos se les indicó que enviaran la encuesta a sus contactos conocidos. Cuando las semillas y demás contactos enviaron sus encuestas desarrolladas, éstas fueron ingresadas inmediatamente a nuestra base de datos.

Respecto a la elección de *semillas*, se usó una red social (FB) y se realizó los contactos con trabajadores de las empresas donde los investigadores se encontraban laborando. Estos fueron aquellos que cumplieron con los criterios de inclusión y que adicionalmente fueron los más cercanos amicalmente y familiarmente; esta elección se hizo porque se consideró que se comprometerían rápidamente con el muestreo. Estas

semillas fueron entre 20 y 25 contactos. Luego que estos primeros contactos resolvieron al cuestionario, se les solicitó que compartieran con los investigadores los emails de sus propios contactos, usando los mismos criterios de inclusión. La cantidad de estos contactos varió entre uno y cinco sujetos. También, se solicitó a los primeros sujetos contactados que enviaran el cuestionario a sus compañeros de trabajo y a otros conocidos, los cuales también cumplieran con los criterios de inclusión. Estos sujetos devolvieron el cuestionario resuelto a los investigadores mediante email u otro medio de mensajería; sin embargo, para que sean integrados a la muestra fueron escrutinizados respecto al cumplimiento de los criterios de inclusión. Durante todo este proceso, se garantizó la confidencialidad, y se solicitó que respondieran todos los ítems, incluidos los datos demográficos.

Respecto al análisis, primero se realizó la descripción estadística de los resultados del compromiso laboral; luego, se analizó si las tres áreas del compromiso estaban asociadas a variables demográficas y de la historia laboral del encuestado. Sobre la descripción estadística, la evaluación de la distribución de las variables y de la normalidad se hizo mediante coeficientes de asimetría ($\sqrt{b_1}$), curtosis (b_{2-3}), y la medida de Jarque y Bera (1987), respectivamente; ésta última es una combinada de los coeficientes de asimetría y curtosis para evaluar la normalidad. La asociación entre las dimensiones del constructo de compromiso fue estimada mediante correlaciones lineales de Pearson.

Para examinar la variabilidad en los puntajes que puedan estar relacionadas con las características laborales de los trabajadores, se aplicaron técnicas estadísticas para cuantificar las diferencias desde el enfoque que la hipótesis nula (significancia práctica) y desde magnitud de las diferencias o significancia práctica (Coe & Merino, 2003; Merino, 2011). En este sentido, la asociación entre las variables continuas (como la edad) será estimada mediante correlaciones lineales de Pearson. Para interpretar la magnitud de las correlaciones, se aplicaron los criterios empíricos (Hemphill, 2003) derivados de una revisión de 380 estudios meta-analíticos en lugar de los convencionales de Cohen (1988). Estos valores comprenden al nivel bajo ($< .20$), moderado ($< .30$) y alto ($> .30$). Por otro lado, las diferencias entre grupos serán analizadas mediante la prueba t de Student (frente a la comparación de dos grupos independientes) o ANOVA (frente a la comparación de tres o más grupos independientes).

Resultados

Presentación de resultados

Tabla 1: Información *descriptiva de los participantes*

	N	%
Sexo		
Hombre	108	51,7
Mujer	101	48,3
Estado civil		
Soltero	163	78,0
Casado	25	12,0
Conviviente	17	8,1
Divorciado/Separado	4	1,9
Instrucción		
Técnico Concluido	39	18,7
Universitario Concluido	90	43,1
Técnico Titulado	16	7,7
Universitario Titulado	45	21,5
Maestría	19	9,1
Número de empleos anteriores		
Uno a dos	75	35,9
Tres a cuatro	92	44,0
Cinco a más	42	20,1
Jornada laboral		
4 horas	21	10,0
9 horas	180	86,1
12 horas	8	3,8
Tipo de contratación		
Contrato	148	70,8
Temporal	61	29,2
Turno en el que se encuentra		
Mañana	195	93,3
Tarde	6	2,9
Noche	8	3,8
Tipo de Empresa		
Nacional	149	71,3
Trasnacional	60	28,7
Ingreso familiar estimado		
Menos de S/. 1000	47	22,5
Entre S/. 1001 y S/.2000	64	30,6
Entre S/. 2001 y S/. 3000	45	21,5
Más de S/. 3000	53	25,4
Antigüedad		
0	49	23,4
1	82	39,2
2	49	23,4
3	22	10,5
4	7	3,3

Elaboración propia

Análisis descriptivo de los ítems

Compromiso Afectivo: Las respuestas promedio no son tan iguales. Todos los sujetos han utilizado todas las opciones de respuestas. La desviación estándar es moderadamente parecida. Todos los ítems pasan el criterio 0.30 menos el ítem 2.

Compromiso Normativo las respuestas promedio son más variables que el compromiso afectivo. Todos los sujetos han utilizado las opciones de respuesta. La desviación estándar es más heterogénea. Todos los ítems pasan el criterio 0.30 pero el ítem 12 está cerca del criterio mínimo.

Compromiso de continuidad las respuestas promedio son más homogéneas. Todas las opciones de respuestas han sido utilizadas. La desviación estándar es muy similar. Los ítems pasan del criterio 0.30 menos el ítem 14.

Análisis de la validez interna y confiabilidad

Al ver la validez interna del instrumento, mediante la relación de los ítems con su puntaje, las correlaciones item-test (r_{it}) mostradas en la Tabla 2 en general fueron aceptables, pero con algunas características que difirieron según las subescalas. Por ejemplo, en la escala de compromiso afectivo, el ítem 2 estuvo debajo de .30 (un límite generalmente aceptado para valorar un ítem como suficientemente discriminativo). El resto de los ítems mostraron alrededor de r_{it} de .60, lo cual es un nivel alto. Con respecto a la escala compromiso normativo, las r_{it} fueron moderadamente heterogéneas, pues comparada con el resto de los ítems de las otras subescalas, variaron entre .30 hasta .60. Finalmente, con respecto a la escala compromiso de continuidad, los ítems se mostraron más homogéneos, excepto en el ítem 14, pues su r_{it} estuvo debajo de .30, y similar al ítem 2.

El análisis de la confiabilidad (ver Tabla 3) por consistencia interna mostró que los puntajes tienen más del 70% de varianza al constructo. Este nivel puede tomarse como bueno, dado que el instrumento se usa para investigación y descripción de grupos, como en el presente estudio. El coeficiente α de compromiso afectivo mostró mayor confiabilidad y

similar a la confiabilidad del puntaje de continuidad, pero en general, todas las subescalas pueden ser vistas como similares respecto a la confiabilidad obtenida.

Tabla 2: Resultados psicométricos univariados para los ítems de la Escala de Compromiso laboral

Ítem	M	DE	Min	Max	r_{it}
Compromiso afectivo					
meyer1	3.94	1.852	1	7	.491
meyer2	3.91	1.807	1	7	.271
meyer3r	5.29	1.579	1	7	.624
meyer4r	5.23	1.533	1	7	.674
meyer5r	5.40	1.500	1	7	.653
meyer6	4.75	1.697	1	7	.608
Compromiso normativo					
meyer7	4.76	1.419	1	7	.418
meyer8	4.12	1.770	1	7	.486
meyer9	3.23	1.751	1	7	.501
meyer10	2.44	1.550	1	6	.590
meyer11	5.27	1.483	1	7	.381
meyer12	3.02	1.698	1	7	.321
Compromiso de continuidad					
meyer13r	4.28	1.787	1	7	.506
meyer14	4.13	1.881	1	7	.256
meyer15	3.58	1.989	1	7	.567
meyer16	5.11	1.750	1	7	.634
meyer17	4.74	1.687	1	7	.625
meyer18	4.27	1.703	1	7	.579

Nota. R_{it} : Correlaciones ítem-test
Elaboración propia

Tabla 3: Resultados de la confiabilidad de las escalas, y correlaciones entre ellas

	Nro de ítems	A	Correlaciones Pearson		
			A	N	C
Afectivo (A)	6	.790	1		
Normativo (N)	6	.714	.101	1	
Continuidad (C)	6	.776	.501**	.452**	1

** $p < 0.01$

Análisis en el nivel de los puntajes.

En la Tabla 4 se presentan los resultados descriptivos de las variables de interés, es decir, de los puntajes de los tres tipos de compromiso respecto a sus características distribucionales y los parámetros de tendencia central y dispersión. De acuerdo a los resultados de la normalidad estadística, en todas las variables no se rechaza la hipótesis nula que sus distribuciones son de tipo normal. Esto se verificó mediante los estadísticos individuales de asimetría y curtosis, los cuales muestran leve alejamiento de los valores usuales (cero) para establecer la normalidad. En conclusión, los puntajes de las tres áreas de compromiso son similares a la distribución teórica normal.

Tabla 4: Estadísticos distribucionales de las variables del Compromiso laboral

	Asimetría		Curtosis		JB- χ_2^2	Min	Máx	M	DE
	$\sqrt{b_1}$	Z_{b1}	b_{2-3}	Z_{b2}					
Afectivo	-.295	-1.768	-.072	.006	3.08	9	42	28.52	6.984
Normativo	-.070	-.450	-.561	-2.117	2.93	6	35	20.30	6.227
Continuidad	-.361	-2.145	-.214	-.496	4.95	6	42	26.12	7.429

Comparación de niveles de compromiso

Para ver cómo se caracteriza el compromiso laboral en la muestra de estudio, se compararon las tres áreas entre sí. Se aplicó un ANOVA para muestras relacionadas, hallándose un resultado estadísticamente significativo, $F(1.842, 383,2) = 122.41$ ($p < 0.01$), lo cual se interpreta como que los niveles de compromiso no se mantienen estadísticamente similares en la población de cual proviene la muestra. En la Figura 1 se observa la distribución de los puntajes promedio de las tres subescalas de compromiso; el área de compromiso normativo muestra el menor puntaje promedio, indicado que comparativamente este tipo de compromiso se caracteriza sin mucha intensidad. Opuestamente, el compromiso afectivo y de continuidad son elevados y parecidos entre sí.

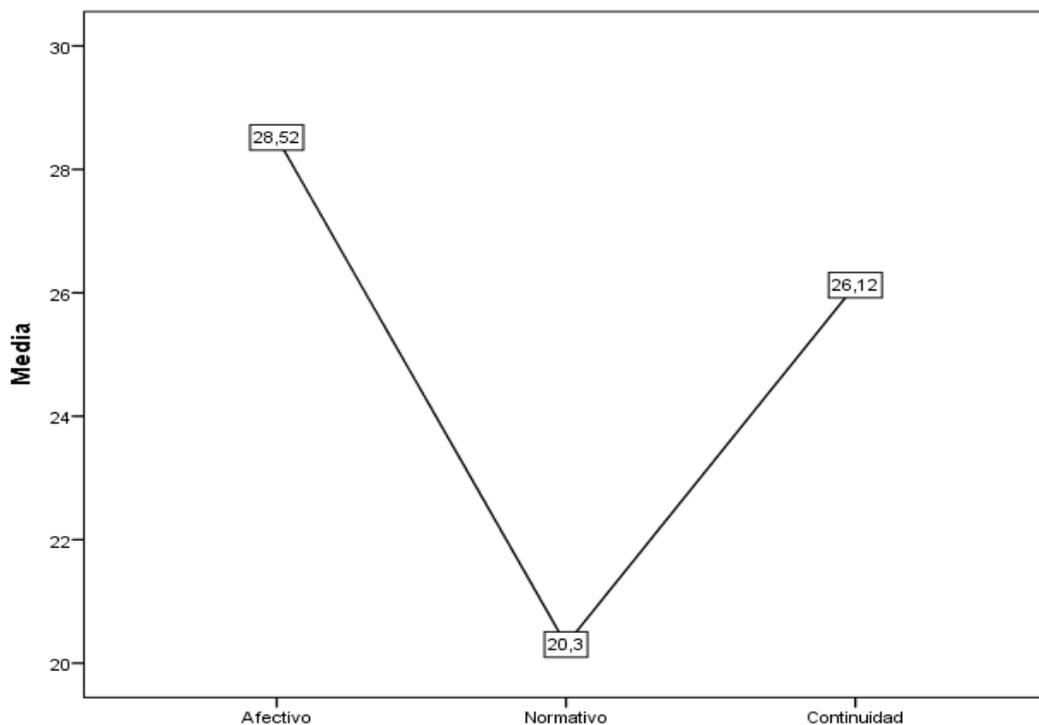


Figura 1: Nivel comparativo del compromiso afectivo, normativo y de continuidad.
Elaboración propia

Diferencias en aspectos demográficos y de trabajo. En esta parte del análisis de examinaron si las variables demográficas (sexo, edad y nivel de instrucción), las relacionadas con la experiencia de trabajo (números de trabajos anteriores), y característica del trabajo actual (tipo de contrato y de empresa), produjeron diferencias en la percepción del compromiso laboral. Para una mejor presentación de los resultados, éstos fueron agrupados de acuerdo al tipo de estadístico aplicado, según se compararon dos grupos (en que se aplicó t de Student para muestras independientes), y o más de dos (ANOVA para muestras independientes).

Diferencias según sexo. En la Tabla 5, se muestra que la única diferencia estadísticamente significativa ocurrió en el compromiso por continuidad, en que las mujeres tuvieron mayor puntaje promedio; la magnitud de esta diferencia puede considerarse, sin embargo pequeña. En las otras áreas de compromiso, las diferencias pueden tomarse como triviales, especialmente en el compromiso afectivo.

Relación con la edad. La edad del trabajador estuvo relacionado lineal y positivamente con el compromiso afectivo ($r = .179, p < 0.01$), pero en un nivel que puede

tomarse como bajo. Con el compromiso normativo ($r = .02, p > 0.05$) y de continuidad ($r = .39, p > 0.05$), las correlaciones fueron prácticamente cero y estadísticamente no significativas.

Diferencias según tipo de contrato. De acuerdo al tipo de contrato, no se hallaron diferencias promedio estadísticamente significativas en alguna de las áreas de compromiso; y las diferencias existentes fueron muy pequeñas (Tabla 6).

Diferencias según tipo de empresa. De acuerdo al tipo de empresa en que se encuentra laborando actualmente, no se hallaron diferencias promedio estadísticamente significativas en alguna de las áreas de compromiso; y las diferencias existentes fueron muy pequeñas (Tabla 5).

Tabla 5: Comparación de grupos según factores dicotómicos (sexo, tipo de contrato y de empresa)

	Hombre (n = 108)		Mujer (n = 101)		t	D
	M	DE	M	DE		
Sexo						
Afectivo	28.29	7.750	28.76	6.088	0.491	.07
Normativo	19.64	6.087	21.01	6.327	1.596	.22
Continuidad	24.85	7.848	27.49	6.728	2.596*	.36
Tipo de contrato	Contrato (n = 148)		Temporal (n = 61)		T	d
	M	DE	M	DE		
Afectivo	28.89	7.114	27.61	6.624	1.211	.18
Normativo	20.47	6.413	19.90	5.784	0.595	.09
Continuidad	26.28	7.669	25.74	6.855	0.482	.07
Tipo de empresa	Nacional (n = 149)		Trasnacional (n = 60)		t	D
	M	DE	M	DE		
Afectivo	28.44	6.734	28.72	7.625	-.262	.18
Normativo	20.17	6.432	20.62	5.726	-.464	.09
Continuidad	26.23	7.424	25.85	7.496	.338	.07

Elaboración propia

Según número de trabajos anteriores. En la Tabla 5, se presentan los estadísticos descriptivos y el resultado de la aplicación del ANOVA; se halló que ninguna de las

comparaciones realizadas alcanzó la significancia estadística. Por lo tanto, la expresión del compromiso laboral no está asociada al número de trabajos anteriores.

Según grado de instrucción. La similaridad de los puntajes promedio en las tres áreas de compromiso, respecto al grado de instrucción, se reflejó en que el ANOVA resultará en diferencias que no son estadísticamente significativas. También se observa que hay una leve tendencia a que los trabajadores con mayor grado de instrucción tienden a tener puntajes ligeramente más elevados que los de menor instrucción. Esta relación más bien es pequeña y posiblemente no tiene importancia para la interpretación.

Tabla 6: Resultados de la comparación del número de trabajos y compromiso laboral

	N	M	DE	Min	Max	ANOVA
Número de trabajos anteriores						
Afectivo						F (2, 206) = 0.111
Una a dos	75	28,75	7,356	9	42	
Tres a cuatro	92	28,26	6,702	12	41	
Cinco a más	42	28,67	7,056	12	42	
Normativo						F(2, 206) = 0.252
Una a dos	75	19,89	6,246	6	34	
Tres a cuatro	92	20,55	6,322	6	35	
Cinco a más	42	20,48	6,094	10	35	
Continuidad						F(2, 206) = 0.350
Una a dos	75	26,45	7,900	6	41	
Tres a cuatro	92	25,64	7,640	6	42	
Cinco a más	42	26,60	6,069	15	37	
Grado de instrucción						
Afectivo						F(4, 204) = 1.942
Técnico concluido	39	27,00	7,612	9	40	
Universitario concluido	90	28,48	6,817	9	42	
Técnico titulado	16	27,94	5,686	17	38	
Universitario titulado	45	30,78	7,147	12	40	
Maestría	19	26,95	6,240	12	42	
Normativo						F(4, 204) = 1.772
Técnico concluido	39	17,95	5,978	9	34	
Universitario concluido	90	20,89	5,973	6	32	
Técnico titulado	16	20,81	6,804	6	35	
Universitario titulado	45	20,60	6,665	6	35	
Maestría	19	21,21	5,836	10	32	
Continuidad						F(4, 204) = 1.425
Técnico concluido	39	24,08	8,067	6	40	
Universitario concluido	90	26,51	7,584	6	42	
Técnico titulado	16	25,63	6,612	15	37	
Universitario titulado	45	27,71	7,051	6	40	
Maestría	19	25,16	6,379	14	36	

Discusión

Se encontraron diferentes intensidades de compromiso, una explicación es que se pueda tomar en cuenta que el compromiso afectivo es ideal para crear un vínculo fuerte entre el trabajador y su puesto laboral, y su empresa; esto significa crear un ambiente donde se fortalezca la empatía, el llevarse bien interpersonalmente y todo aquello que genere expresiones afectivas. Todo esto generalmente puede identificarse como un buen clima laboral, especialmente cuando se enfatiza un clima de confianza (Chiang et al., 2010).

La similitud o igualdad en el perfil de compromiso entre hombres y mujeres también nos lleva a pensar que el clima o ambiente laboral desde los cuales proviene la muestra, podría también estar favoreciendo de manera equitativa las mismas oportunidades o condiciones a hombres y mujeres. Esto ocurriría porque el compromiso del trabajador también está influenciado por las características de la empresa en donde trabaja y esto significa que su empresa le ofrece incentivos, beneficios, límites, oportunidades de interacción que influyen en su compromiso (Chiang et al., 2010). Aunque se halló que las mujeres expresan más compromiso de continuidad que los varones en términos prácticos esta diferencia es pequeña; entonces las condiciones en el contexto laboral que pueden propiciar el compromiso en las tres dimensiones evaluadas podría tener un efecto diferencial en las mujeres. Sin embargo esta diferencia fue pequeña y debería considerarse para ver si deba ser tomada en cuenta (Chiang et al., 2010).

El instrumento aplicado ha arrojado un nivel de confiabilidad alto que puede ser útil para utilizarse posteriormente. Este futuro uso se puede concentrar en describir las características de un grupo de trabajadores y lograr diferenciar los tipos de compromiso que el instrumento mide e inclusive se puede construir un perfil de compromiso laboral con este instrumento.

Dado que el compromiso afectivo y de continuidad aparentemente están correlacionados, esto puede servir para generar un plan de intervención en el cual si una empresa quiere garantizar la continuidad del trabajador tiene que también estimular el

compromiso afectivo que también llevaría a fortalecer un clima de buenas relaciones interpersonales.

Al encontrar que el compromiso normativo es el más bajo, esto puede conducir a concluir que un programa de incentivos no necesariamente generará más compromiso que un programa que favorezca las relaciones interpersonales y la confianza entre los trabajadores y otro que favorezca la percepción de pérdida al dejar la empresa.

Las características sociodemográficas, al parecer, no deben ser valoradas tanto para comprender las diferencias en el compromiso que expresan los trabajadores, porque la igualdad de los puntajes hallados entre los grupos analizados sugiere que estas diferencias son muy pequeñas o inexistentes.

La presente investigación tuvo algunas limitaciones. Primero, el sesgo, como principal preocupación en este tipo de investigaciones (Van Meter, 1990), ya que existe la posibilidad de un sesgo muestral, que podría producir distorsión del análisis estadístico, debido a que los participantes asignan a personas conocidas, lo cual es más probable que compartan los rasgos y características. En resumen, no se tiene totalmente garantizada la representatividad de la muestra, ya que los investigadores no saben realmente la distribución exacta de su población.

La muestra se redujo porque hubo participantes que no completaron gran parte del cuestionario, y por lo tanto fueron excluidos de la muestra. Esto llevó a continuar buscando nuevos participantes para llegar a un tamaño muestral que permita mayor poder estadístico, y dentro del límite de tiempo para el desarrollo de esta investigación, esto fue una desventaja. Una tercera limitación fue que, debido a la heterogeneidad de la muestra, no se puede generalizar de forma segura nuestros resultados a un grupo específico y delimitado. Otra limitación es que el sueldo no fue utilizado como variable en este estudio, debido a que la pregunta que se incluyó no fue clara; es decir ante la pregunta “ingreso familiar estimado” que solicita el monto de sueldo que recibe cada trabajador muchos de los participante dudaron en la interpretación correcta de esta pregunta, porque algunos lo interpretan como ingreso propio y único o dinero que incluye a sus familiares. Por este

motivo, los participantes hicieron muchas preguntas a los autores de la presente tesis para solicitar aclaración. Lo mismo ocurrió con la pregunta sobre “antigüedad laboral” pues los participantes la interpretaban como el tiempo trabajando en la empresa actual o en el conjunto de años de su edad adulta.

Otra de las limitaciones del estudio es que no se hizo un análisis factorial al instrumento para verificar formalmente su estructura interna. El análisis factorial es una técnica estadística muy recomendada para este tipo de necesidades y aunque nuestros índices de correlación ítem- test han sido satisfactorios se sugiere que estudios posteriores apliquen esta técnica de naturaleza multivariable.

Conclusiones

La presente investigación concluye que en el grupo de colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana existe un nivel alto de vinculación afectiva, por otro lado existe un nivel promedio de vinculación normativa y de continuidad. Finalmente, los resultados muestran que las diferencias según variable sociodemográficas no son significativas, por el contrario son pequeñas y posiblemente no tienen importancia para la interpretación y significancia estadística.

Referencias

- Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative science quarterly*, 1-14.
- Arias, G. F., Valera, L. D., Loli, P. A., & Quintana, O. M. (2002). El clima organizacional y el compromiso personal hacia la organización, la intención de permanencia y el esfuerzo: Evidencias provenientes del Perú. *Revista Liberabit*, 8, 11-24.
- Blanco, M. (2011). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 9(2), 215-233.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama socioeconómico*, 28(40), 92-103.
- Chirinos, Merino & Vela (2017). *Compromiso Organizacional en colaboradores de empresas nacionales y transnacionales de Lima Metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú.
- Coe, R., & Soto, C. M. (2003). Magnitud del efecto: Una guía para investigadores y usuarios. *Revista de Psicología*, 21(1), 145-177.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences. (2nd edition)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates..
- D'Agostino, A. (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Diario Gestión: Economía & Finanzas*. Lima-Perú. p.3-4
- De Frutos, B., Ruiz, M., & San Martín, R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización. *Psicológica*, 19(3), 345-366.
- Díaz, N. B., Palos, P. A., & Rodríguez, F. P. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43.
- Eisenberg, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Everitt, B., (2006) *The Cambridge Dictionary of Statistics Second. Edition* Institute of Psychiatry (4ta. Edition). Cambridge University Press.

- Flores, Y. D. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios* (Doctoral dissertation, Tesis para optar el Título de Licenciatura en Psicología), Universidad Centro occidental "Lisandro Alvarado", Barquisimeto, Venezuela.
- Hemphill, J. F. (2003). Interpreting the magnitudes of correlation coefficients. *American Psychologist*, 58(1), 78–80.
- Hendricks, M., Blanken, P., & Adriaans, N., (1992). *Snowball Sampling: A Pilot Study on Cocaine. Sociology At Surrey. p1-4*
- Hunt, S. D., Wood, V. R., & Chonko, L. B. (1989). Corporate ethical values and organizational commitment in marketing. *The Journal of Marketing*, 79-90.
- Jarque, C. M. & Bera, A. K. (1987). A test for normality of observations and regression residuals. *International Statistical Review* 55(2), 163-172.
- Kaplan, C. D., Korf, D., & Sterk, C. (1987). Temporal and Social Contexts of Heroin-Using Populations An Illustration of the Snowball Sampling Technique. *The Journal of nervous and mental disease*, 175(9), 566-574.
- Maldonado-Radillo, S. E., Guillén, A. M., & Carranza, R. E. (2011). El compromiso organizacional del personal administrativo en una universidad pública. *Revista Internacional Administracion & Finanzas*, 4, 121-131.
- Merino, C. (2011). Carta editorial [carta al Editor]. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 29(2), 7-10.
- Montoya, M. (2014). *Validación de la escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de Contact Center*. Repositorio Académico de la UPC. Lima, Perú, pp. 1-76.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J., Allen, N. & Smith, C. (1993). Commitment to organizational and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Revista de psicología Aplicada*, 538-551.
- Peña, M. (2016) El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 95-105.
- Pérez Tapia, R. & Ramírez, T. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. Repositorio digital de tesis PUCP, pp. 1-52.

- Pineda, A. & Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Revista Producción y Gestión. Referencias de Revistas, Diarios y otros. Revistas de investigación UNMSM*, Lima-Perú, pp. 30-p37.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Doctoral dissertation, Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4807>.
- Ruiz-Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios empresariales. Segunda época*, 1(2013), 67-86.
- Sordo, L., Pérez-Vicente, S., Rodríguez del Águila, M. M., & Bravo, M. J. (2013). Muestreo dirigido por los participantes para el estudio de poblaciones de difícil acceso. *Medicina Clínica*, 140(2), 83-87.
- Sarria, F., & De la Cruz, Á., (2014), *Mejoramiento de la medición de la Cultura Organizacional en el marco de valores en competencia*. [Tesis de Licenciatura], Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Perú.
- Thompson, S. K. (1997). Adaptive sampling in behavioral surveys. *NIDA Research Monograph*, 167, 296-319.
- Tena, A. Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista Electrónica Diálogos Educativos* pp 19-12.
- Van Meter, K. M. (1990). Methodological and design issues: techniques for assessing the representatives of snowball samples. *NIDA Research Monograph*, 98(51.40), 31-43.

Anexos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante.

La presente investigación es conducida por la Srta. Daniela Chirinos Villegas y Josefina Vela Sosa, de la Universidad San Ignacio de Loyola, de la facultad de Humanidades. La meta de este estudio es conocer el compromiso organizacional del colaborador hacia su organización.

Si accedes a participar en este estudio, se te pedirá responder dos cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de tu tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Tus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas se destruirán.

Si tienes alguna duda sobre esta investigación, puedes hacer preguntas en cualquier momento durante tu participación en ella. Igualmente, puedes retirarte de la investigación en cualquier momento sin que eso te perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario te parecen incómodas, tienes el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

De tener preguntas sobre tu participación en este estudio, puedes contactar a la Srta. Daniela Chirinos Villegas al teléfono 997539606 o al correo electrónico danielachirinos.talhum@gmail.com o a la Srta. Josefina Noemí Vela Sosa al teléfono 996011043 o al correo josefinave_la@hotmail.es

Desde ya agradecemos tu participación.



Daniela Chirinos Villegas

Josefina Vela Sosa

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Srta. Daniela Chirinos Villegas y la Srta. Josefina Vela Sosa. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer la relación entre autoeficacia y autoconcepto académico en estudiantes universitarios.

Me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo brinde en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando ésta haya concluido. Para esto, puedo contactar a la Srta. Daniela Chirinos Villegas al teléfono 997539606 o al correo electrónico danielachirinos.talhum@gmail.com o a la Srta. Josefina Noemí Vela Sosa al teléfono 996011043 o al correo josefinave_la@hotmail.es

Acepto

No acepto

Fecha

DATOS GENERALES

ID: _____

D1. Edad _____	D7. Tipo de contratación: <input type="checkbox"/> Contrato <input type="checkbox"/> Temporal
D2. Sexo: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	D8. Turno en el que se encuentra: <input type="checkbox"/> Mañana <input type="checkbox"/> Tarde <input type="checkbox"/> Noche
D3. Estado civil <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Divorciado / Separado	D9. Tipo de Empresa: <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Trasnacional
D4. Último nivel de instrucción logrado: <input type="checkbox"/> Técnico Concluido <input type="checkbox"/> Universitario Concluido <input type="checkbox"/> Técnico Titulado <input type="checkbox"/> Universitario Titulado <input type="checkbox"/> Maestría	D10. Ingreso familiar estimado <input type="checkbox"/> Menos de S/. 1000 <input type="checkbox"/> Entre S/. 1001 y S/.2000 <input type="checkbox"/> Entre S/. 2001 y S/. 3000 <input type="checkbox"/> Más de S/. 3000
D5. Número de empleos anteriores: <input type="checkbox"/> Uno a dos <input type="checkbox"/> Tres a cuatro <input type="checkbox"/> Cinco a más	D11. Distrito de residencia actual _____
D6. Jornada laboral: <input type="checkbox"/> 4horas <input type="checkbox"/> 9horas <input type="checkbox"/> 12horas	D12. Antigüedad Laboral _____

Cuestionario I

A continuación se ofrece una serie de afirmaciones que representan los sentimientos que las personas podrían tener acerca de la empresa u organización para la que trabajan. Por favor indique el grado De Acuerdo o Desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario.

Marque con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. No existen respuestas correctas o incorrectas. Por favor sea sincero

La escala de siete puntos es la siguiente:

- 1: Totalmente en Desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Levemente en desacuerdo
- 4: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
- 5: Levemente en acuerdo
- 6: En acuerdo
- 7: Totalmente en acuerdo

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Levemente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Levemente en 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 los 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	1	2	3	4	5	6	7

ligado a la organización.							
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 significado personal para mí.	1	2	3	4	5	6	7
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como 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 considerará dejar esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
11. Sí 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