



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

**RELACIÓN ENTRE EL APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA OUTSOURCING EN
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

(Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Licenciado en Psicología)

Tutor: Alberto Martínez

Autoras: Garzón, Andrea

Herrera, Laura

Caracas, Diciembre de 2012

AGRADECIMIENTOS

Es difícil entender la importancia de los agradecimientos hasta que no se ha terminado el trabajo. En ese momento te das cuenta de cuán bendecido eres y lo mucho que tienes que agradecer.

Primeramente a Dios por su infinito amor y misericordia al bendecirme cada día; por permitirme ingresar a la Universidad Central de Venezuela y hacer mi sueño realidad.

A mis padres por su amor y sacrificio, por acompañarme en cada momento y por darme una educación de excelencia y sobre todo por guiarme en los principios y valores de la palabra de Dios. A mi familia por tenerme en sus oraciones y sus bendiciones de lo alto para poder alcanzar mi meta.

A Doryan por su motivación a lo largo de la carrera, por enseñarme a exigirme a mi misma cada día más para el logro mis objetivos; por amarme y respetar mis deseos ayudándome a hacerlos realidad.

A mi compañera Laura por ser mi apoyo durante la carrera y el desarrollo de este trabajo, por la paciencia y sobre todo la amistad que nos une que nos permitió terminar con éxito y en armonía esta meta en común; con su ayuda es posible que hoy este proyecto vea la luz.

A nuestro Tutor Alberto Martínez, por su tiempo y su dedicación en la supervisión de este trabajo, por darnos respuestas oportunas y recomendaciones para lograr la excelencia y no decaer.

A la Escuela de Psicología por brindarnos la educación, por cada profesor y cada compañero que con experiencias enriquecieron nuestro desarrollo profesional y a quienes prometemos llevar el nombre de la Psicología siempre en alto.

Andrea Garzón

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecerles a mis padres, a mi madre quien siempre creyó en mí y me apoyó durante estos años de sacrificio, dedicación y estudio y a mi padre, que desde el cielo me cuida y sé que esta alegre con cada meta que he logrado en mi vida.

A mí querida UCV, la universidad en la que siempre soñé estudiar y a la Escuela de Psicología por todos sus aportes para nuestra formación.

A mi tutor Alberto Martínez, quien brindo su valioso apoyo, ánimo, orientación y colaboración, indispensable para la realización y culminación de este proyecto de investigación.

Al profesor Dimas Sulbarán, quien aunque nunca me dio clases formalmente, siempre estuvo disponible para ayudarme durante toda la carrera.

A mi compañera de tesis Andrea, por su dedicación, esmero y constancia; quien más que una compañera, es una amiga incondicional a la que espero tener cerca toda la vida.

Y para cerrar quiero agradecer a mi esposo Fernando, quien sin saberlo estuvo minuto a minuto apoyándome y dándome fuerzas durante toda la carrera.

En general, agradezco a todos aquellos que, de una u otra forma, han hecho posible este proyecto.

Laura Herrera

RELACIÓN ENTRE EL APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA OUTSOURCING EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Tutor: Alberto Martínez

Autoras: Garzón, Andrea
Herrera, Laura

RESUMEN

En el presente estudio se investigó la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional, junto con el papel que cumplen las variables sociodemográficas edad, sexo, antigüedad, nivel de instrucción y tipo de empresa. Los participantes fueron 101 empleados de una empresa outsourcing en tecnología de la información. Se trata de un estudio correlacional de tipo no experimental, enmarcado dentro del diseño de investigación *expost-facto* y transversal. Para recopilar la información se aplicaron dos instrumentos; para medir compromiso la “Escala de Compromiso Afectivo, Normativo y Continuo” de Allen y Meyer (1990) en la versión revisada, traducida y adaptada por Alemán y González (1997) y para la medición de Apoyo el “Estudio de Apoyo Organizacional Percibido” creado en 1986 por Eisenberger et al., la versión revisada, traducida y adaptada por Marbeti (2001). Se encontró una moderada de percepción de apoyo y compromiso organizacional, caracterizada por una mediana identificación y lealtad de los empleados. Los resultados obtenidos confirmaron la existencia de una relación positiva y significativa entre el apoyo percibido y el compromiso organizacional, sin embargo no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en lo referente al comportamiento con las variables sociodemográficas. Con respecto a las dimensiones que componen el compromiso se encontró un mayor nivel de compromiso afectivo, seguido por el de continuidad y por último el normativo en menor medida. Finalmente en cuanto al apoyo organizacional percibido y los factores del compromiso organizacional, la relación encontrada fue positiva y directa con la dimensión afectiva y el de continuidad, mientras que la hallada con el componente normativo fue negativa e inversa.

Palabras clave: *Compromiso Organizacional, Apoyo Organizacional Percibido, Outsourcing, Contrato Psicológico, Teoría del Intercambio Social.*

RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG EMPLOYEES OF AN OUTSOURCING COMPANY IN TECHNOLOGY INFORMATION

Tutor: Alberto Martínez

Authors: Garzón, Andrea
Herrera, Laura

ABSTRACT

In the present study we investigated the relationship between perceived organizational support and organizational commitment, along with the role that sociodemographic variables age, sex, age and educational level. Participants were 101 employees of a company outsourcing in information technology. This is a correlational study of non-experimental, part of the research design and ex-post-facto cross. To gather information two instruments were applied, to measure the scale commitment "Affective, Continuance and Normative Commitment Scale" Allen and Meyer (1990) in the revised version, translated and adapted by German and Gonzalez (1997) and for measuring support the "Perceived Organizational Survey of support (SPOS)" created in 1986 by Eisenberger et al., the revised, translated and adapted by Marbeti (2001). There was a moderate perceived organizational support and commitment, characterized by a median identification and employee loyalty. The results confirmed the existence of a positive and significant relationship between perceived support and organizational commitment, however we found no statistically significant differences in behavior with regard to sociodemographic variables. With respect to the dimensions that make the commitment was found higher levels of affective commitment, followed by the continuity and finally the regulatory lesser extent. Finally in terms of perceived organizational support and organizational commitment factors, the relationship found was positive and direct the affective and continuity, while that found with the normative component was negative and reverse.

Keywords: *organizational commitment, perceived organizational support, outsourcing, psychological contract, social exchange theory.*

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|--|-----------|
| I. INTRODUCCIÓN..... | 15 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 18 |
| 2.1. Compromiso Organizacional..... | 18 |
| 2.1.1. Modelos Teóricos del Compromiso Organizacional..... | 20 |
| 2.1.1.1. Modelo Unidimensional de Porter, Steers, Mowday y Boulian..... | 21 |
| 2.1.1.2. Modelo de O'Reilly y Chatman..... | 22 |
| 2.1.1.3. Modelo Multidimensional de Allen y Meyer..... | 22 |
| 2.1.2. Antecedentes, Consecuencias y Correlatos del Compromiso..... | 30 |
| 2.1.3. Compromiso y Variables Sociodemográficas..... | 32 |
| 2.2. Apoyo Organizacional Percibido..... | 35 |
| 2.3. Compromiso Organizacional y Apoyo Organizacional Percibido..... | 41 |
| 2.4. Outsourcing y Variables de Estudio..... | 44 |
| III. MARCO REFERENCIAL..... | 47 |
| 3.1. Misión..... | 47 |
| 3.2. Visión..... | 48 |
| 3.3. Valores..... | 48 |
| 3.4. Política de calidad..... | 49 |
| 3.5. Unidades Operativas y Sustantivas..... | 49 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6. Forma de Trabajo de Soporte SPI..... | 51 |
| IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 52 |
| V. OBJETIVOS..... | 59 |
| 5.1. Objetivo General..... | 59 |
| 5.2. Objetivos Específicos..... | 59 |
| VI. MARCO METODOLÓGICO..... | 60 |
| 6.1. Análisis de las Variables..... | 60 |
| 6.1.1. Variables a Estudiar..... | 60 |
| 6.1.1.1. Apoyo Organizacional Percibido..... | 60 |
| 6.1.1.2. Compromiso Organizacional..... | 60 |
| 6.1.2. Variables Seleccionadas..... | 61 |
| 6.1.3. Variables Extrañas..... | 62 |
| 6.1.3.1. Variables Extrañas Controladas..... | 62 |
| 6.1.3.2. Variables Extrañas no Controladas..... | 62 |
| 6.2. Tipo de Investigación..... | 63 |
| 6.3. Diseño de Investigación..... | 63 |
| 6.4. Participantes..... | 64 |
| 6.4.1. Población..... | 64 |
| 6.4.2. Muestra..... | 64 |
| 6.5. Recursos..... | 68 |
| 6.5.1. Humanos..... | 68 |

| | |
|---|------------|
| 6.5.2. Materiales..... | 68 |
| 6.5.3. Instrumentos..... | 69 |
| 6.6. Procedimiento..... | 74 |
| 6.6.1. Fase Preparatoria..... | 74 |
| 6.6.2. Fase Exploratoria..... | 75 |
| VII. ANALISIS DE RESULTADOS..... | 77 |
| 7.1. Estadísticos Descriptivos de las Variables de Estudio..... | 77 |
| 7.2. Variables Sociodemográficas y Variables de Estudio..... | 80 |
| 7.2.1. Tipo de Empresa y Variables de Estudio..... | 81 |
| 7.2.2. Edad y Variables de Estudio..... | 92 |
| 7.2.3. Sexo y Variables de Estudio..... | 96 |
| 7.2.4. Antigüedad y Variables de Estudio..... | 100 |
| 7.2.5. Nivel de Instrucción y Variables de Estudio..... | 103 |
| 7.3. Análisis de las Correlaciones..... | 113 |
| VIII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 116 |
| IX. CONCLUSIONES..... | 123 |
| X. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES..... | 125 |
| REFERENCIAS..... | 127 |
| ANEXOS..... | 134 |

Anexo A. Clasificación de los Antecedentes, Correlatos y Consecuencias del

| | |
|--|-----|
| Compromiso Organizacional de Mathieu y Zajac (1990)..... | 134 |
| Anexo B. Modelo Multidimensional del Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1997)..... | 136 |
| Anexo C. Meta-análisis del Modelo Multidimensional del Compromiso Organizacional de (Meyer, Herscovitch, Stanley y Topolnytsky, 2002)..... | 138 |
| Anexo D. Cuadernillo de Aplicación..... | 140 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1. Evolución del concepto compromiso organizativo (tomada de Ayenza y González, 2007)..... | 20 |
| Tabla 2. Datos descriptivos: medias obtenidas en estudios sobre el compromiso organizacional realizados en Venezuela..... | 26 |
| Tabla 3. Confiabilidad del cuestionario de compromiso organización de Allen y Meyer (1990) de estudios realizados en Venezuela..... | 70 |
| Tabla 4. Tabla de especificaciones de la escala de compromiso organizacional (Allen y Meyer, 1990)..... | 72 |
| Tabla 5. Confiabilidad del cuestionario apoyo organizacional percibido de Eisenberger et al. (1986) de estudios realizados en Venezuela.... | 73 |
| Tabla 6. Estadísticos descriptivos para el apoyo organizacional percibido, el compromiso organizacional y sus dimensiones..... | 76 |
| Tabla 7. Estadísticos descriptivos para el apoyo organizacional percibido según el tipo de empresa..... | 80 |
| Tabla 8. Estadísticos descriptivos para el compromiso organizacional según el tipo de empresa..... | 82 |
| Tabla 9. Estadísticos descriptivos para la dimensión afectiva del compromiso organizacional según el tipo de empresa..... | 85 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 10. Estadísticos descriptivos para la dimensión normativa del compromiso organizacional según el tipo de empresa..... | 87 |
| Tabla 11. Estadísticos descriptivos para la dimensión de continuidad del compromiso organizacional según el tipo de empresa..... | 89 |
| Tabla 12. Estadísticos descriptivos para el apoyo organizacional percibido según el nivel de instrucción..... | 103 |
| Tabla 13. Estadísticos descriptivos para el compromiso organizacional según el nivel de instrucción..... | 103 |
| Tabla 14. Estadísticos descriptivos para el compromiso afectivo según el nivel de instrucción..... | 107 |
| Tabla 15. Estadísticos descriptivos para el compromiso normativo según el nivel de instrucción..... | 109 |
| Tabla 16. Estadísticos descriptivos para el compromiso de continuidad según el nivel de instrucción..... | 111 |
| Tabla 18. Correlaciones entre el apoyo organizacional percibido, el compromiso organizacional y sus dimensiones..... | 113 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | Pág. |
|-------------------|--|------|
| Figura 1. | Gráfico de barras de frecuencia según la empresa..... | 65 |
| Figura 2. | Gráfico de barras de frecuencia según la edad..... | 66 |
| Figura 3. | Gráfico de barras de frecuencia según el sexo..... | 66 |
| Figura 4. | Gráfico de barras de frecuencia según la antigüedad..... | 67 |
| Figura 5. | Gráfico de barras de frecuencia según el nivel de instrucción... | 68 |
| Figura 6. | Distribución de los puntajes del apoyo organizacional percibido..... | 77 |
| Figura 7. | Distribución de los puntajes del compromiso organizacional..... | 78 |
| Figura 8. | Diagrama de caja para las dimensiones del compromiso organizacional..... | 79 |
| Figura 9. | Diagrama de caja para el apoyo organizacional percibido y el tipo de empresa..... | 82 |
| Figura 10. | Diagrama de caja para el compromiso organizacional y el tipo de empresa..... | 84 |
| Figura 11. | Diagrama de caja para el compromiso afectivo y el tipo de empresa..... | 86 |
| Figura 12. | Diagrama de caja para el compromiso normativo y el tipo de empresa..... | 88 |
| Figura 13. | Diagrama de caja para el compromiso de continuidad y el tipo de empresa..... | 90 |

| | | |
|-------------------|--|-----|
| Figura 14. | Diagrama de dispersión apoyo organizacional percibido y la edad..... | 91 |
| Figura 15. | Diagrama de dispersión compromiso organizacional y la edad..... | 91 |
| Figura 16. | Diagrama de dispersión compromiso afectivo y la edad..... | 92 |
| Figura 17. | Diagrama de dispersión compromiso normativo y la edad..... | 93 |
| Figura 18. | Diagrama de dispersión compromiso de continuidad y la edad..... | 93 |
| Figura 19. | Diagrama de caja para apoyo organizacional percibido y el sexo..... | 94 |
| Figura 20. | Diagrama de caja para compromiso organizacional y el sexo... | 95 |
| Figura 21. | Diagrama de caja para compromiso afectivo y el sexo..... | 96 |
| Figura 22. | Diagrama de caja para compromiso normativo y el sexo..... | 97 |
| Figura 23. | Diagrama de caja para compromiso de continuidad y el sexo... | 98 |
| Figura 24. | Diagrama de dispersión para el apoyo organizacional percibido y la antigüedad..... | 98 |
| Figura 25. | Diagrama de dispersión para el compromiso organizacional y la antigüedad..... | 99 |
| Figura 26. | Diagrama de dispersión para el compromiso afectivo y la antigüedad..... | 100 |
| Figura 27. | Diagrama de dispersión para el compromiso normativo y la antigüedad..... | 100 |

| | |
|---|-----|
| Figura 28. Diagrama de dispersión para el compromiso de continuidad y la antigüedad..... | 102 |
| Figura 29. Diagrama de caja para apoyo organizacional percibido y el nivel de instrucción..... | 104 |
| Figura 30. Diagrama de caja para compromiso organizacional y el nivel de instrucción..... | 106 |
| Figura 31. Diagrama de caja para compromiso afectivo y el nivel de instrucción..... | 108 |
| Figura 32. Diagrama de caja para compromiso normativo y el nivel de instrucción..... | 110 |
| Figura 33. Diagrama de caja para compromiso de continuidad y el nivel de instrucción..... | 112 |

I. INTRODUCCIÓN

El mercado global actual caracterizado por la competitividad y el dinamismo exige de las organizaciones nuevas estrategias productivas, basadas en políticas de crecimiento y sistemas de organización del trabajo adaptados al cambio e incremento de la productividad bajo la premisa de reducción de costes. Una de estas estrategias es la externalización de alguna fase del proceso productivo mediante el outsourcing (Caballero y Blanco, 2007).

El outsourcing tiene claras ventajas, ya que permite agilizar y economizar el proceso productivo y se ha convertido en un negocio rentable, se trata de la alianza con una organización que realice servicios secundarios o de apoyo para el negocio, con mayor calidad, eficiencia y un menor costo; el problema radica en que los trabajadores son contratados por empresas especializadas distintas a aquella donde prestan sus servicios (Ruiz, 2005).

Esta estrategia gerencial definida como descentralización productiva usada por las empresas como una estrategia de flexibilización, se basa en la búsqueda de trabajadores con un comportamiento flexible y una mayor capacidad de adaptación al entorno; es decir, se demanda a los trabajadores de una serie de competencias que le permitan cooperar de forma activa como condición necesaria para alcanzar los objetivos productivos de su organización. La crítica a este sistema radica en que su gestión debe ser capaz de equilibrar las necesidades de individualización y las expectativas sociales de los trabajadores con las necesidades y expectativas de rentabilidad de la organización (Caballero y Blanco 2007).

Según Robbins (2004) uno de los elementos importantes para entender esta interrelación son las actitudes, pues influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo; el compromiso organizacional es una de ellas y es la variable más empleada a la hora de analizar la lealtad y la vinculación de los empleados con su organización. Los autores Allen y Meyer (1990), plantean que

el compromiso es visto como el estado psicológico que incluye las características de los empleados y su relación con la organización y el alcance de decidir continuar formando parte de la membresía de la misma.

Para que este vínculo con la organización se forme y se haga sólido, se encuentran una serie de variables que propician su formación, siendo una de las más importantes el apoyo organizacional percibido, pues este compromiso no depende solo de las características intrínsecas del empleado, sino del valor que según su percepción, la organización a la que pertenece le ofrece por su desempeño (Manfredi y Tovar, 2004).

El autor Mc Cook (2002, c.p. Biaggini y Mendoza, 2005) define la percepción de apoyo organizacional como el conjunto de creencias que tiene el individuo, de que su organización valora sus contribuciones y se interesa por su bienestar. Por otro lado los autores Wayne, Shore y Liden indican que según la teoría del intercambio social cuando el individuo percibe que le atienden, y se preocupan por ellos, se siente obligado a corresponder y realizar comportamientos y actitudes que demuestren satisfacción y compromiso hacia la organización (Biaggini y Mendoza, 2005).

Los aportes de esta investigación son de particular interés para la Psicología Organizacional, pues se busca entender el comportamiento del hombre como empleado de este tipo de empresas bajo un contexto de ambigüedad en la relación laboral, ya que el trabajador pertenece a una empresa que es responsable de su entrenamiento y cancelación de salarios y beneficios, mientras labora en una organización usuaria, con la que se relaciona directamente (Córdoba, 2005). Adicionalmente el estudio pretende ampliar la gama de variables estudiadas en poblaciones venezolanas. Por ello la presente investigación correlacional de tipo no experimental, enmarcada dentro del tipo de investigación *expost-facto* y transversal, tiene como objetivo indagar si existe relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los empleados de una empresa outsourcing en tecnología de la información. Se espera además, conocer el grado de compromiso organizacional y de apoyo organizacional

percibido en los empleados de la empresa; explorando también el comportamiento de estas variables, según las variables sociodemográficas edad, nivel de instrucción, antigüedad y tipo de empresa cliente.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se ofrece un breve recorrido por la literatura relacionada con cada una de las variables de estudio en esta investigación. Se definirán y se describirán los modelos y teorías fundamentales y adicionalmente se hará referencia a las investigaciones que se han llevado a cabo en torno a esas variables.

2.1. Compromiso Organizacional

El estudio del compromiso organizacional se considera una variable importante dentro del área organizacional, por su influencia sobre el comportamiento de las personas en el lugar de trabajo y aunque se pueden observar esfuerzos por describir de forma clara el constructo, aún es difícil tener una definición del compromiso, que sea de consenso general y que permita el entendimiento del mismo (Gallardo, 2008).

Como consecuencia de esto diversos autores han propuesto definiciones entre las que destacan: Buchanan (1974, p. 533) plantea que el compromiso es “una adhesión afectiva, devota a los objetos y valores de una organización”; por su parte Kanter (1986, p. 500) lo define como un “fenómeno caracterizado por la voluntad de los actores sociales para dar su energía y lealtad a los sistemas sociales”, sin embargo para O’Reilly y Chatman (1986, p. 493) “ el compromiso organizacional es concebido como la adhesión psicológica sentida por la persona hacia la organización”, mientras que para Porter et al. (1974, p. 604) es “el grado relativo de identificación e involucramiento de un individuo para con una organización particular”, en contraste con Becker (1960, p. 33) quien describe el compromiso como una disposición a acoplarse “en líneas consistentes de actividad” y finalmente Wiener (1982) ve el compromiso como un constructo de intervención actitudinal que media entre ciertos antecedentes y efectos (c.p. Vásquez, 2001).

En cuanto a la naturaleza del constructo, Andrade, Betanzos y Paz (2006) dividen las investigaciones sobre el compromiso organizacional en tres aproximaciones teóricas:

La primera es la teoría del *intercambio social*, donde se ve el compromiso como el resultado del intercambio de las contribuciones del empleado por beneficios e incentivos que recibe de la empresa; en este mismo orden de ideas Becker (1960) define el compromiso organizacional, como el “vínculo que establece el individuo con su organización, fruto de las pequeñas inversiones (side-bets) realizadas a lo largo del tiempo” (p. 63, c.p. Andrade y cols., 2006). Según Becker, de esta forma la persona se compromete con la organización por una decisión individual, para obtener ganancias e inversiones asociadas a la participación y al esfuerzo, por ello salir de la organización significaría para el empleado sacrificar la inversión de los recursos que se tomaron. Esta faceta también ha sido denominada dimensión calculada o de continuidad y McGee y Ford (1987) agregan que se divide en dos factores: un componente de alto sacrificio personal relacionado a los costos de renunciar la organización y un componente de escasez de alternativas percibidas asociado con las pocas posibilidades de hallar un empleo que pueda suplir la alternativa vigente (c.p. Frutos y cols., 1998).

Por otra parte desde la perspectiva del *vínculo afectivo* el compromiso se define como una actitud manifestada a través del enlace emocional y psicológico entre el individuo y su organización. Esta unión implica la identificación con los objetivos y valores de la organización, la contribución para el alcance de las metas y objetivos de la ésta y el deseo de ser miembros de la misma; de este modo los individuos fuertemente comprometidos se identifican e implican con los valores y metas de la organización y manifiestan un deseo de continuar en ella (Buchanan, 1973, c.p. Frutos y cols. 1998). Esta dimensión también es conocida como la faceta actitudinal del compromiso y los autores Mowday, Steers y Porter (1979) la definen como la fuerza relativa de una identificación individual e implicación con una organización en particular” (p. 311, c.p. Andrade y cols., 2006).

Finalmente, desde la teoría de la *atribución* Wiener explica que el compromiso organizacional es el sentimiento de obligación moral de permanecer en la organización (1982, c.p. Frutos y cols., 1998). Es también conocida como la dimensión normativa y es definida por Reichers (1985) como la obligación adquirida por el empleado al realizar ciertos actos que son deliberados, explícitos y necesarios (c.p. Andrade y cols., 2006). Dentro de esta perspectiva se plantea que el empleado se enfoca en cumplir con su organización no sólo porque está contratado, sino porque cree hacer lo correcto, por lo que hay una obligación a ser leal para evitar la desaprobación social (c.p. Andrade y cols., 2006).

2.1.1. Modelos Teóricos del Compromiso Organizacional

En otro orden de ideas aunque no existe un consenso generalizado sobre cuáles y cuantas son las dimensiones que explican el constructo Ayenza y Gózales (2007) establecen tres divisiones, según la amplitud del concepto (ver tabla 1).

Tabla 1.
Evolución del Concepto Compromiso Organizativo (tomada de Ayenza y González, 2007).

| Amplitud Concepto | Autor | Aplicación Empírica |
|--|---|--|
| Unidimensional: Compromiso Afectivo | Poter et al. (1979) | Lyman, Steers, Mowday, (1974); Mowday et al. (1979); Morris, Sherman (1981), Angle, Perry (1983); Stumpf, Hartman (1984); Lincoln, Kallenberg (1985), Curry, Wakefield, Price, Mueller (1986); Jonhston et al. (1987); Pierce, Dunham (1987); Michaels et al. (1988) |
| Doble Dimensión | Compromiso Afectivo y Continuo | Meyer y Allen (1984) Mathieu y Zajac (1990) |
| | Compromiso en Valores y Compromiso de Permanencia | Angle y Perry (1981) Meyer y Schoorman (1992, 1998) |
| Triple Dimensión | Compromiso Afectivo, Continuo y | Meyer y Allen (1990) |

| Normativo | | |
|---|------|---|
| Compromiso de Conformidad, Identificación e Internalización | de e | Modelo de O'Really y Chatman (1986) Harris, Hirschfeld, Field y Mossholder (1993) |
| Compromiso Afectivo, Moral y Continuo | y | Jaros et al. (1993) |
| Compromiso Moral, Calculativo y Alienante | y | Penley y Gould (1988) |

Como se ve en la tabla 1, existe una variedad de opiniones referente al número de dimensiones que conforman el compromiso organizacional, por ello a continuación se explican los principales modelos teóricos, para de esta forma observar la evolución del constructo desde la concepción unidimensional hasta el enfoque multidimensional actual:

2.1.1.1. Modelo Unidimensional de Porter, Steers, Mowday y Boulian

Porter et al. (1974) eran los referentes para la comunidad académica en cuanto al compromiso organizacional, con su definición se centraron en estudiar el compromiso hacia la organización como una actitud de los empleados, teniendo en cuenta que el compromiso debía significar algo más que lealtad pasiva (c.p. Gallardo, 2008). Aunque describían el compromiso como una variable unidimensional centrada en el factor afectivo, lo caracterizaron con tres dimensiones: la creencia y aceptación de las metas de la organización, el deseo de esforzarse por representar a la organización y la intención de permanecer en la misma. Desarrollaron para esto un instrumento OCQ (Organizational Commitment Questionnaire) que incluía 15 ítems con un único factor (Gallardo, 2008). Si bien el instrumento ha tenido buenas propiedades psicométricas, ha sido criticado por su falta de homogeneidad (Benkhoff, 1997) y por reflejar más comportamientos como la rotación y el desempeño que las actitudes del compromiso (Bozeman y Perrewé, 2001; O'Reilly y Chatman, 1986; Reichers, 1985; c.p. Gallardo, 2008).

2.1.1.2. Modelo de O'Reilly y Chatman

Por su parte en 1986, O'Reilly y Chatman (c.p. Gallardo, 2008) plantean que el compromiso refleja el vínculo psicológico que une al individuo con la organización, pero aclaran que la naturaleza de este vínculo puede diferir y tomar tres formas a las que llamaron:

- Conformidad: sucede cuando se adoptan actitudes y conductas para seguir recompensas específicas
- Identificación: cuando los empleados sienten orgullo al ser parte del grupo y respetan sus valores pero sin considerarlos como propios.
- Interiorización: ocurre cuando los valores del individuo y la organización coinciden.

Este enfoque significó el inicio del estudio del compromiso como una variable multidimensional, sin embargo mostró dificultad para distinguir entre la identificación y la interiorización, incluso en investigaciones posteriores los autores combinaron estas dos dimensiones para crear el compromiso normativo (Caldwell et al, 1990; O'Reilly et al., 1991; c.p. Gallardo, 2008).

2.1.1.3. Modelo Multidimensional de Allen y Meyer

Finalmente Allen y Meyer (1990) definieron el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con su organización y tiene implicación en su decisión de mantener o no su condición de ser miembro de ella. Este modelo recoge los puntos que han dominado el estudio del compromiso organizacional: la unión afectiva, los costes asociados con dejar la organización y el sentimiento de obligación, por ello su gran contribución consiste en la unificación de las diversas posturas que existían para entender el constructo (Gallardo, 2008).

Los mismos autores en el año 1984 propusieron un modelo bidimensional del compromiso donde distinguen entre el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad y posteriormente en el año 1990, Allen y Meyer agregan el compromiso normativo a su teoría, recalcado así la naturaleza multidimensional del constructo. A continuación se describen los tres factores del modelo:

a. Componente Afectivo

La forma más extendida de compromiso de la organización en la literatura es aquella en la que el compromiso hace referencia a la unión afectiva o emocional hacia la organización y refleja la identificación, implicación y disfrute de membresía, por ello los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización Allen y Meyer (1990). Además los autores plantearon que el compromiso afectivo es “la forma más deseable de compromiso y que las organizaciones están, probablemente, más dispuestas a inculcar a sus trabajadores” (Allen y Meyer, 1997, p. 67, c.p. Gallardo, 2008).

El compromiso afectivo se desarrolla mediante dos procesos: la satisfacción de las necesidades personales y el proceso de la racionalidad retrospectiva. La satisfacción de las necesidades implica que el compromiso afectivo se desarrolle en base a experiencias psicológicamente recompensables para el empleado, mientras que la racionalidad retrospectiva surge cuando los empleados se unen a la organización por su propia voluntad y hacen pública su escogencia (su decisión no es fácil de revocar), por ello tomar acciones bajo estas condiciones y estar destinados a contar con la organización, los lleva a justificar retrospectivamente sus acciones al desarrollar apego emocional hacia la misma (Allen y Meyer, 1997, c.p. Manfredi y Tovar, 2004).

b. Componente de Permanencia

Allen y Meyer (1990) adicionalmente explican que aunque para algunos autores, esta dimensión juega un papel mínimo en la conceptualización del compromiso, este factor es relevante debido a su relación con la necesidad de identificar los costos (financieros, físicos y psicológicos) y las oportunidades de encontrar otro empleo en caso de que la persona decida dejar la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo, dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, incrementándose así su apego con la misma.

Es importante recalcar que “ni las inversiones ni las alternativas tendrán impacto sobre el compromiso calculador a menos que o hasta que el empleado se percate de ellas y de sus implicaciones” (Allen y Meyer, 1997, p. 58, c.p. Márquez, 1998), a esto se le conoce como proceso de reconocimiento, y se basa en la necesidad de que los empleados sean conscientes de las oportunidades y ventajas acumuladas que perderían si deciden irse de la organización y el reconocimiento de las alternativas que pueden encontrar.

c. Componente Normativo

Por último, un enfoque menos común ha sido ver el compromiso como la obligación del empleado de permanecer en la organización, a consecuencia de experimentar una sensación de deuda hacia la empresa, por haberle dado una oportunidad o recompensa (Allen y Meyer, 1990). Posteriormente los mismos autores señalan que este componente no se ubica y limita en la entrada del individuo a la organización, sino más bien se basa en un proceso de internalización de las presiones que los individuos han sentido durante sus interacciones tempranas (con familiares y cultura) y sus procesos de socialización dentro de la organización, las cuales en ambos casos son muy variadas y guían

las actitudes y conductas de cada persona (Allen y Meyer, 1997, c.p. Manfredi y Tovar, 2004).

Por su parte Gouldner (1960) y Rousseau (1995) sugieren que el contrato psicológico es el responsable del involucramiento de tipo normativo, pues se establecen una serie de obligaciones entre empresa y trabajador, consideradas importantes y por tanto respetadas a no ser que sean quebrantadas por alguna de las partes (Allen y Meyer, 1997, c.p. Manfredi y Tovar, 2004). El componente normativo también se ve influido por la percepción que tenga el trabajador de las inversiones que la organización le hace directamente o las que están dirigidas a mejorar la calidad de vida de su grupo familiar, resultando de la evaluación de estos beneficios un sentimiento de deuda moral en la medida que se considere difícil retribuirle a la organización la ayuda recibida (Allen y Meyer, 1997, c.p. Manfredi y Tovar, 2004).

En resumen se puede decir que los empleados con un compromiso afectivo fuerte permanecen en la organización porque así lo desean, los que tienen mayor compromiso de permanencia lo hacen porque lo necesitan y las personas con mayor compromiso normativo permanecen en la organización porque siente la obligación de hacerlo. Lo cual no significa que existan tres variables distintas, sino una variable formada por tres dimensiones, que no son excluyentes entre sí y pueden ser experimentadas al mismo tiempo en diferentes grados, por ello los autores sugieren que cada uno de estos tres componentes se desarrolla con cierta independencia de los demás en función de antecedentes distintos (Allen y Meyer, 1990).

El instrumento de compromiso organizacional desarrollado por Allen y Meyer (1990) ha sido aplicado anteriormente en varios estudios llevados a cabo en organizaciones venezolanas, presentando en su mayoría un nivel moderado de compromiso organizacional y sus dimensiones. Igualmente la tabla 2, refleja que la media del componente afectivo es la mayor en los diversos estudios, seguida de la media del componente normativo y por último la media del componente de continuidad. También se puede observar que los niveles de compromiso

organizacional varían dependiendo de las características personales y organizacionales, así como del entorno en el cual se encuentre enmarcada la organización.

Tabla 2.
Datos Descriptivos. Medias obtenidas en Estudios sobre el Compromiso Organizacional realizados en Venezuela.

| Autores | Muestra | Afectivo | Normativo | Continuidad | Global |
|-----------------------------|--|-----------------|------------------|--------------------|---------------|
| Alemán y González (1997) | 125 trabajadores de una empresa ferretera del sector privado. | 34.23 | 31.12 | 27.15 | 92.50 |
| Rico y Rodríguez (1998) | 215 empleados del área de ventas de una empresa productora y distribuidora de alimentos. | 37.77 | 32.19 | 27.12 | 97.08 |
| Pérez (1999) | 92 empleados de la empresa Xerox de Venezuela de la sede de Caracas. | 4.49 | 3.58 | 3.56 | |
| Durrego y Echeverría (1999) | 92 trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Caracas. | 5.21 | 4.79 | 4.37 | |
| Vázquez (2001) | 263 Empleados de una empresa privada del sector bancario ubicada en Caracas. | 5.14 | 4.72 | 4.03 | 4.63 |
| Marín (2003) | 40 empleados de una empresa del sector petroquímico ubicada en caracas. | 4.68 | 4.10 | 4.46 | 4.41 |
| Manfredi y Tovar (2004) | 210 funcionarias policiales de todos los cuerpos de seguridad municipales ubicados en Caracas. | 47.7 | 33.4 | | 73.92 |
| Biaggini y Mendoza (2005) | 376 empleados de una empresa encargada del servicio de la salud, ubicada en Caracas. | 37.96 | 25.07 | 16.64 | |
| Vila (2005) | 130 empleados de una empresa del sector Financiero. | 4.77 | 4.11 | 4.28 | 4.31 |
| Flores y Rodríguez (2006) | 220 trabajadores que laboran en empresas del sector privado dedicadas a la producción, | 4.25 | 4.45 | 4.62 | 4.44 |

| | | | | | |
|-----------------------------|---|-------|-------|-------|-------|
| | comercialización de alimentos. | | | | |
| Pereira y Rondón (2006) | 321 docentes pertenecientes a 8 unidades educativas privadas del Edo. Carabobo y Distrito Capital. | 31.45 | 24.73 | 29.87 | |
| Castro y Fernández (2007) | 206 empleados de empresas de seguridad industrial ubicadas en el Distrito Capital. | 37.42 | | 34.25 | |
| Pedroza (2007) | 207 trabajadores de una empresa de servicios públicos ubicada en Caracas. | 5.41 | 3.99 | 4.88 | 85.82 |
| Núñez y Solano (2008) | 62 trabajadores de una empresa del sector retail. | 5.26 | 4.57 | 3.89 | 4.57 |
| Assandria y Piovesan (2008) | 217 empleados pertenecientes a 2 empresas del sector farmacéutico y dos empresas de consumo masivo. | 22.41 | 26.42 | 21.89 | 70.74 |

Aunque el modelo de Allen y Meyer ha sido el más investigado y aceptado en nuestros días, aún quedan cuestiones por resolver en cuanto a la articulación del constructo y sus tres dimensiones (Gallardo, 2008). Son dos las principales debilidades del modelo:

- Similitud entre las dimensiones Afectiva y Normativa

Diversos autores han encontrado altas correlaciones entre el compromiso afectivo y el normativo (Frutos y cols., 1998; Ko et al., 1997; Meyer et al., 2002; c.p. Gallardo, 2008), lo que puede indicar que la dimensión normativa es solo una extensión la dimensión afectiva, de ser así, se cuestiona su contribución al compromiso y la utilidad de mantener estas dos dimensiones separadas dentro del modelo (Cohen, 2003, c.p. Gallardo, 2008).

Allen y Meyer conscientes de esta incongruencia en 1997 realizan una modificación a la escala, donde se borraron los ítems de menor peso en el factor afectivo y la dimensión normativa fue cambiada de enfoque, la cual en un principio estaba basada en la internalización de presiones normativas para actuar según los intereses organizacionales y paso luego a centrarse en la obligación a permanecer en la organización, sin hacer referencia a las presiones sociales de lealtad. A pesar de esto las revisiones de las escalas conllevaron a una menor diferenciación y mayores problemas conceptuales, por ello Swailes en el año, 2002 propone cambiar el nombre de la escala normativa por lealtad o fidelidad y respecto al componente afectivo, Cohen se pregunta “¿hasta cuando la identificación continuará representando al compromiso? (Cohen, 2003, p. 69, c.p. Gallardo, 2008).

En el mismo orden de ideas, algunos autores venezolanos unificaron estas dos dimensiones, uno de ellos fue Salvador en año 2005, quien realiza un estudio enfocado a validar el compromiso como una variable multidimensional y somete a un análisis factorial las tres escalas planteadas por Allen y Meyer, encontrando que existen solo dos factores los cuales explican un 89% de la varianza total, por ello la autora propone un nuevo factor llamado ético (compuesto por la fusión de las dimensiones afectiva y normativa) y un segundo factor constituido por la dimensión de continuidad. Igualmente Castro y Fernández, el año 2007 realizaron un análisis factorial y encontraron que el compromiso está compuesto por dos factores: compromiso el afectivo-normativo y el compromiso de continuidad.

- Ambigüedad conceptual del Modelo de Continuidad

Frutos y cols. (1998) proponen validar el constructo de compromiso organizacional como un concepto multidimensional, para ello compararon las escalas propuestas por Allen y Meyer (1990) con cinco modelos diferentes del compromiso organizacional mediante un ajuste factorial. Los resultados evidenciaron que el modelo que mejor se ajusta y aumenta de forma significativa la capacidad exploratoria del constructo es el modelo de las cuatro dimensiones formado por: compromiso de continuidad uno (coste de abandono), compromiso

de continuidad dos (bajas expectativas), compromiso afectivo y compromiso normativo. Este cuatro factor resulta de dividir la dimensión de continuidad en dos: una asociada al coste personal de abandonar la organización y otra referida a las bajas alternativas de conseguir otro empleo.

Por su parte Sawiles (2002) afirma que el compromiso normativo explica porque los empleados permanecen en la organización, pero no es una forma de compromiso real, el autor propone que se renombre a escala normativa por percepción de barreras de salida ya que a su parecer esto es realmente lo que miden los ítems, planteando además que “es muy difícil imaginar a los directivos, considerar que sus empleados están comprometidos porque encuentran difícil dejar la organización” (p. 169), en el mismo orden de ideas, González y Gullén concluyen que si verdaderamente el compromiso normativo implica que los empleados se queden en la organización porque no tienen otra salida, entonces la elección de quedarse no sería un acto voluntario (c.p. Gallardo, 2008).

Luego de analizar las diversas posturas existentes en la presente investigación se tomará como postulado de base el modelo de tres factores de Allen y Meyer (1990), debido a que el mismo ha sido utilizado ampliamente en varias investigaciones presentando solides psicométrica (Alemán y González, 1997; Castro y Fernández, 2007; Durrego y Echeverría, 1999; Márquez, 1998; Marín, 2003; Pérez, 1999; Vázquez, 2001; Vila, 2005). Además Allen y Meyer conscientes de los aspectos a mejorar del modelo, han realizado esfuerzos por validar sus resultados, sin embargo recalcan la necesidad de realizar estudios experimentales, cuasi-experimentales o longitudinales para verificar la dirección de la causalidad entre las variables y además aplicar el modelo en diferentes países para comprobar su generalización y continuar investigando, afinando y enriqueciendo la teoría con nuevas investigaciones (Meyer, Herscovitch, Stanley y Topolnytsky, 2002).

2.1.2. Antecedentes, Consecuencias y Correlatos del Compromiso

Mathieu y Zajac (1990) realizaron un meta-análisis para examinar los antecedentes, correlatos y consecuencias del compromiso organizacional, ellos clasificaron los antecedentes en cinco grupos: características personales, roles, características del trabajo, relaciones grupo líder y características de la organización y a su vez encontraron que el compromiso correlaciona de forma significativa con la motivación y la satisfacción laboral. Por último agruparon las consecuencias en un grupo al que llamaron desempeño laboral donde situaron ocho constructos y variables (ver anexo A).

Por su parte Allen y Meyer (1997, c.p. Alemán y González) identificaron en su modelo (ver anexo B) antecedentes distales que ejercen influencia sobre las causas proximales. Entre las causas distales se encuentran: las características de la organización, las características de las personales, las experiencias de socialización, la administración y las condiciones ambientales y como antecedentes proximales identificación la experiencia laboral (relaciones, apoyo, justicia y expectativas laborales), el status de rol (ambigüedad, conflictos y sobre carga de trabajo) y el contrato psicológico (intercambio económico y social). En cuanto a los procesos, hacen referencia a las relacionadas con el efecto (atribución, racionalización, cumplir expectativas, trabajo adecuado a la persona y necesidad de satisfacción), los relacionados con las normas (expectativas y obligaciones) y los relacionados con el costo (alternativas e inversiones). Finalmente como consecuencias del compromiso organizacional señalan la retención, la conducta productiva y el bienestar del empleado.

Posteriormente en un meta análisis (ver anexo C) realizado en el año 2002, Meyer et al. identificaron la satisfacción laboral, el involucramiento en el trabajo y el compromiso ocupacional como variables correlacionadas con el compromiso y como consecuencias encontraron la intención de abandono reflejada por la reducción del volumen del negocio, el comportamiento productivo (asistencia, ciudadanía y rendimiento) y el bienestar y salud del empleado

A continuación se expondrán algunas variables consideradas como antecedentes y consecuencias que han sido analizadas por distintas investigaciones realizadas en Venezuela:

- Satisfacción laboral: en varias investigaciones en el país se encontró una relación directa y positiva con el compromiso organizacional (Biaggini y Mendoza, 2005; Durrego y Echeverría, 1999; Manfredi y Tovar, 2004; Pereira y Rondón, 2006) en oposición a Vila (2005) y Gutiérrez y Sayago (2003) quienes encontraron que la relación no es significativa.
- Ciudadanía organizacional: Biaggini y Mendoza (2005) encontraron una correlación positiva y significativa entre el compromiso y la ciudadanía organizacional, por su parte Pereira y Rondón (2006) destacan que las personas que se encuentran comprometidas de forma continua con la organización tienden a presentar mayores niveles de ciudadanía organizacional a diferencia de Castro y Fernández (2007) quienes hallaron que la ciudadanía organizacional es afectada solo por el compromiso afectivo y normativo.
- Intención de dejar la organización: según Robbins (2004), el compromiso organizacional tiene influencia sobre el comportamiento organizacional, específicamente sobre los comportamientos de retirada como el ausentismo, la rotación y la puntualidad, el autor comenta que la evidencia empírica muestra relaciones negativas entre el compromiso, la rotación y el ausentismo, de manera que a mayor compromiso menor cantidad de ausencias de trabajo y menor probabilidad de abandono de la empresa. En cuanto a esto en el 2001, Vázquez encontró que efectivamente el compromiso influye sobre la intención de dejar la organización a diferencia de Hurtado y Villegas (2005) quienes no hallaron relación significativa entre el compromiso y la puntualidad.
- Desempeño: Porter et al. (1974) encontraron que el compromiso no solo es un buen predictor de la retención del empleado, sino que también puede ser

predictor del esfuerzo y el desempeño del empleado (c.p. Vázquez, 2001), esta relación fue comprobada por Flores y Rodríguez (2006) quienes hallaron una correlación positiva y moderada entre los componentes del compromiso organizacional y en nivel del desempeño contextual.

- Motivación: en el año 1999, Pérez (1999) halló correlaciones significativas y positivas con la motivación y por su parte Alemán y González (1997) encontraron correlaciones significativas entre las propiedades motivantes del puesto y el compromiso.

- Apoyo Organizacional: Según Biaggini y Mendoza (2005) cuando el individuo percibe que la organización le atiende y se preocupa por él, aumenta su compromiso al sentirse obligado a corresponder con actitudes positivas. En cuanto a las investigaciones en el país, se han encontrado relaciones positivas y significativas entre el apoyo percibido y el compromiso (Biaggini y Mendoza, 2005; Castro y Fernández, 2007; Manfredi y Tovar, 2004)

2.1.3. Compromiso y Variables Sociodemográficas

- Antigüedad

Mathieu y Zajac (1990) encontraron que los individuos con mayor antigüedad se sienten más comprometidos, posiblemente porque están más propensos a recibir ganancias por las inversiones hechas y desarrollan un mayor compromiso calculado. Allen y Meyer (1997) por su parte suponen que los empleados que permanecen por largo tiempo en la organización desarrollan una vinculación positiva con la misma y adquieren más inversiones, a diferencia de aquellos que no lo logran comprometerse, quienes se marchan antes de la organización (c.p. Vázquez, 2001). En el país, diversas investigaciones consiguieron que el compromiso aumenta de forma progresiva con la antigüedad de la persona (Alemán y González, 1997; Durrego y Echeverría, 1999; Márquez, 1998; Pérez, 1999; Vázquez, 2001), por su parte Marín, (2003) y Vila (2005)

hallaron resultados diferentes afirmando que las diferencias observadas no fueron significativas.

- Edad

Allen y Meyer (1984) sugieren que los trabajadores de mayor edad son más comprometidos con la organización, porque están más satisfechos con sus tareas y logran alcanzar mejores y altos cargos dentro de la empresa, en apoyo Dunham, Grube y Castañeda (1994) plantean que la edad está relacionada de forma negativa con las alternativas de conseguir otras oportunidades de empleo (c.p. Vázquez, 2001). Sin embargo en el estudio realizado por Mathieu y Zajac (1990) se encontró que la edad presentó una correlación positiva y poco significativa con el compromiso, igualmente Meyer et al. en el meta análisis realizado en el año 2002, encontraron correlaciones positivas pero débiles entre la edad y las tres dimensiones del compromiso. En cuanto a esto, en estudios venezolanos se halló que la edad está relacionada de forma directa con el compromiso (Alemán y González, 1997; Durrego y Echeverría, 1999; Manfredi y Tovar, 2004; Vázquez, 2001; Vila, 2005; Pérez, 1999), mientras que otros autores encontraron que las diferencias vistas no fueron significativas (Castro y Fernández, 2007; Marín, 2003; Márquez, 1998).

- Sexo

Los hallazgos encontrados entre el sexo y el compromiso organizacional siguieron que las mujeres tienden a estar más comprometidas que los hombres, sin embargo la magnitud de su efecto es baja, además encontraron una baja relación entre la edad y el compromiso actitudinal (Mathieu y Zajac, 1990), esto debido a que las mujeres perciben barreras para obtener la membresía dentro de la organización a diferencia de los hombres. En investigaciones en el país algunos autores encontraron que el sexo no está asociado con el compromiso de forma significativa (Biaggini y Mendoza, 2005; Flores y Rodríguez, 2006; Marín, 2003; Márquez, 1998; Pérez, 1999), a diferencia de Vázquez (2001) y Vila (2005)

quienes hallaron que las mujeres tienden a mostrar un mayor compromiso que las personas del sexo masculino.

- Estado civil

Mathieu y Zajac (1990) encontraron correlaciones positivas y bajas con el estado civil, los autores señalan que las personas casadas suelen ser más comprometidas que las solteras, posiblemente porque los empleados casados tienen más responsabilidades y carga financiera. Sin embargo encontraron que los solteros tienen un mayor compromiso actitudinal al sentirse atados afectivamente con la organización, porque trabajar es su rol principal. En cuanto a los estudios realizados en Venezuela Márquez (1998) y Pérez (1999) no encontraron diferencias significativas entre el estado civil y el compromiso.

- Educación

Mathieu y Zajac (1990) encontraron una correlación baja y negativa con el compromiso organizacional, siendo el compromiso actitudinal el de mayor impacto. Esto debido a que las personas con mayor nivel educativo tienen un mayor número de oportunidades de crecer profesionalmente en distintas empresas a diferencia de los empleados con menor nivel educativo, a quienes su temor al desempleo los lleva a comprometerse con su organización. Manfredi y Tovar (2004) encontraron que existe una relación directa y positiva entre el compromiso y el nivel de instrucción, al igual que Pérez (1999) y Vila (2005) quienes hallaron que los empleados de menor nivel de instrucción se encuentran más comprometidos, a diferencia de Flores y Rodríguez (2006) quienes en su estudio no observaron diferencias estadísticamente significativas.

- Jerarquía

Esta variable correlacionó positivamente con el compromiso, pero la diferencia resultó no ser significativa (Mathieu y Zajac, 1990). En general los autores asumen que los individuos con cargos de mayor nivel tienden a estar más comprometidos con la organización debido a que poseen mayores recompensas y sus actividades

son más enriquecedoras, lo que genera en el trabajador satisfacción y agradecimiento a la empresa. Con relación a las investigaciones realizadas en el país, varios autores hallaron que el compromiso aumenta según el nivel de jerarquía de la persona (Durrego y Echeverría, 1999; Flores y Rodríguez, 2006; Manfredi y Tovar, 2004; Vila, 2005) a diferencia de Biaggini y Mendoza (2005) quienes encontraron que la relación es inversa, es decir, los empleados de cargos inferiores tienen más compromiso que las personas de cargo gerencial, por su parte Castro y Fernández (2007) observaron que las diferencias no fueron significativas para ser generalizadas.

2.2. Apoyo Organizacional Percibido

Las relaciones laborales se encuentran basadas en condiciones aceptadas por ambas partes, en un intercambio de promesas que deberían facilitar el cumplimiento de los intereses de la organización y la satisfacción de necesidades de los empleados. Según Eisenberger et al. (1986) el apoyo organizacional percibido es la creencia de un individuo de que su organización valora su contribución y se preocupa por su bienestar.

Este constructo se basa en la teoría de la reciprocidad, donde los empleados aumentan sus esfuerzos en alcanzar los objetivos de la organización, a medida que la misma se muestra dispuesta y capaz de responder su colaboración con recursos deseables. Según los autores Wayne, Shore y Liden (1997), los empleados a cambio del apoyo organizacional percibido se comprometen de forma afectiva con la organización y tienden a mantenerse estables con la expectativa que la mejora de su conducta se verá recompensada. Igualmente, la teoría de intercambio social plantea que los beneficios son percibidos por los empleados como el apoyo de su organización y promueven la participación en conductas que favorezcan a la organización por el sentimiento de gratitud (c.p. Payan, 2011).

La teoría del intercambio social propuesta por Tomans (1961), Thibaut y Kelly (1959) y Blau (1964) supone que la formación y consolidación y permanencia en cualquier tipo de relación interpersonal tiene su origen en el propio interés; además, según el supuesto del individualismo, se considera que todo fenómeno social surge a partir de un individuo como elemento principal de análisis por lo que toda interacción se concibe como un intercambio de recompensas (c.p. Morales, 1978).

Los autores plantean que una relación se da si ambos esperan conseguir recompensas a expensas de ella y se mantiene si sus esperanzas se confirman. Lo que importa en esta relación no son las actividades sino el grado de esfuerzo que deriva de la actividad. Este tipo de acciones deben realizarse de forma voluntaria, con aceptación mutua y simpatía, basada en la esperanza de que proporcionen resultados. Según el esquema teórico de Blau, las personas se asocian por simpatía y lo que permite que se efectúe el intercambio para obtener beneficios que dan paso a la dependencia unilateral (c.p. Morales, 1978).

Payan el año 2011, realiza una revisión teórica de las investigaciones previas de Eisenberger (2003) y encontró que el contrato psicológico y las expectativas creadas en él son predictores del apoyo organizacional percibido y fundamentales para explicar el comportamiento de los colaboradores, debido a que forman parte una fuente de información sobre: las obligaciones, contribuciones y beneficios que recibirá el empleado por parte de la compañía, la capacidad de cumplir el compromiso pactado y la valoración y preocupación futura por el empleado, de acuerdo a las obligaciones que contrajo y a las promesas realizadas.

Dentro de esta dinámica, los logros organizacionales y personales dependerán en gran medida de la destreza de unos y otros para interpretar y gestionar los acuerdos que más adelante servirán de guía para la construcción de las relaciones laborales; en donde la motivación, el sentido de pertenencia, las condiciones de trabajo y las necesidades del empleado se conviertan en un punto estratégico para la organización (Payan, 2011).

Con la percepción del apoyo organizacional, el trabajador obtiene la seguridad de que ocupa un lugar importante y participa en la toma de decisiones que lo involucran, que median en su desempeño laboral y en la forma como realiza su trabajo; estos intereses mutuos, posibilitan la creación de metas que integran los esfuerzos, de ambas partes. El trabajo en conjunto permite un intercambio de obligaciones que se desarrollan mediante el establecimiento del contrato psicológico, en los que cada uno de los implicados evalúa lo que está ofreciendo y lo que está recibiendo a cambio (Payan, 2011).

Cabe considerar que dentro del proceso de apoyo organizacional percibido, el individuo aprende a reconocer un sistema de significados inherentes en la cultura organizacional que direccionan sus acciones y ante los cuales construye sus percepciones; de acuerdo con esto, el empleado representa de una forma personal y colectiva el apoyo que está recibiendo de la institución a la que pertenece y asume su papel dentro del grupo, en torno a esa representación (Payan, 2011).

En resumidas cuentas la teoría del apoyo organizacional percibido se refiere según Eisenberger et al. (1986) a la percepción subjetiva del empleado, percepción que posibilita el apego del trabajador hacia la empresa incrementando el sentimiento por contribuir; ello es utilizado para inferir que la organización está dispuesta a recompensar los esfuerzos realizados en su nombre.

Estas percepciones tienen lugar desde que inicia el proceso de reclutamiento y selección y se inicia la búsqueda de empleo, donde generan expectativas, atribuciones y beneficios a partir de las primeras apreciaciones de la organización. Una vez que el individuo ingresa a la empresa, realiza apreciaciones a través de la interacción con otros miembros del equipo y la información que se obtiene de dicha relación sumada a las percepciones individuales posibilita la creación de nuevos significados de la dinámica organizacional, que se convertirán en la base de sus conductas y de intercambios con la organización (Payan, 2011).

Además, Payan (2011) plantea que existen tres aspectos fundamentales para que los acuerdos sean percibidos por los empleados como promesas: el primero es que la organización sea percibida como poderosa, con autoridad y capacidad para establecer compromisos; el segundo es que además de ello se comporte de manera consistente con el compromiso realizado y el tercero que el contexto donde se realice sea juzgado como apropiado.

El mismo autor menciona que a juicio de Rousseau (1995) existen dos factores personales que influyen en como la información es codificada, el primero son los sesgos cognitivos y el segundo son los motivos que cada persona asocia al desarrollo de su carrera profesional. En cuanto a los sesgos cognitivos se explica que, aun cuando diferentes sujetos se encuentran expuestos a las mismas condiciones y prácticas organizacionales, las producciones de significado son propias y representan una parte de lo psicológico. En relación al segundo factor (los motivos), se dice que estos apuntan hacia todo aquello que los individuos desean alcanzar a través de su trabajo y como sus interpretaciones de la realidad influyen sobre las actitudes y comportamientos.

Dicha percepción aumenta el apego del trabajador a la organización, fortalece la expectativa de recompensa para desarrollar un mayor esfuerzo, así como la interpretación de que las pérdidas o ganancias organizacionales son también del trabajador, quien valorará más su empresa adoptando sus normas y valores (Bravo y Jiménez, 2011).

También puede ocurrir que los diferentes representantes de la organización, envíen mensajes incompatibles en cuanto a lo que la organización espera dar y recibir del empleado; las consecuencias de esta incongruencia serán que el trabajador tenga una percepción confusa de los términos del contrato y de los compromisos que en él se plantearon. Esta percepción de que una de las partes ha faltado con el acuerdo pactado afecta las creencias, confianza y la credibilidad en la otra parte afectan el apoyo que estos perciben, generando una reducción de su satisfacción laboral o intenciones de abandonar la organización; en otras

palabras la ruptura por parte del empleador le dará a entender al empleado que la organización ya no se preocupa por su bienestar (Payan, 2011).

En otro orden de ideas el estudio del apoyo organizacional percibido se ha focalizado principalmente como variable antecedente, puesto que se ha encontrado que dependiendo del grado de apoyo que se proporcione a los individuos y en especial, aquel que estos perciben les es brindado, la experimentación de un alto nivel de bienestar por los empleados, generara mayores niveles de satisfacción en ellos (Bravo y Jiménez, 2011).

En el año (2002) Eisenberger y Rhoades, realizaron una investigación en donde proponen tres formas generales de percepción favorable de la organización: La primera forma implica un reconocimiento en la paga, las promociones, la seguridad en el puesto, autonomía en la realización de las labores y la capacitación, las experiencias se perciben como favorables si los empleados consideran que estos se derivaban de las acciones voluntarias de la organización, diferentes a lo que debe generar la organización por ley. En segundo lugar, la actitud de parte de los superiores es tomada en cuenta por los empleados como apoyo de parte de la organización pues son los primeros quienes actúan como representantes de la misma, que tienen la responsabilidad de brindar optimas condiciones de vida al empleado, con las cuales deseará entonces retribuir el favor prestado por la organización. Por último la justicia procedimental sugiere la forma en la que la organización utiliza de los métodos, mecanismos y procesos para obtener los resultados organizacionales (c.p. Payan, 2011)

Igualmente las investigaciones señalan que el apoyo recibido por parte de los supervisores directos se traduce en la percepción de apoyo que tendrán los trabajadores de su organización: ya que se considera que los supervisores actúan como modelos a seguir, con la responsabilidad de evaluar y dirigir la actuación de sus subordinados, por lo que los empleados interpretan la orientación positiva o negativa, que tengan, como un indicador del apoyo organizacional percibido (Bravo y Jiménez, 2011).

Además, cuando las políticas de la organización son percibidas como dirigidas a los empleados de forma individual aumenta el nivel de percepción de apoyo organizacional y la posibilidad de que estos se involucren en actitudes positivas con la empresa, debido a que cuando los individuos perciben que sus necesidades socio afectivas son tomadas en cuenta, esto favorece su valoración positiva (Biaggini y Mendoza, 2005).

En esta dirección Biaggini y Mendoza (2005), sostienen que una organización es exitosa si además de cumplir el logro de metas institucionales gestiona con responsabilidad los contratos psicológicos de sus miembros. Una de las responsabilidades del área de Gestión Humana es el bienestar de los colaboradores a partir de la mejora de sus condiciones laborales y la satisfacción de necesidades, con el fin de garantizarles una compañía estable, logrando que cada empleado se convierta en agente activo para la organización. De esta manera tanto los programas de incentivos como las diferentes actividades se pueden direccionar para estimular al trabajador proporcionando un mayor beneficio a la misma, mejorando tanto su ambiente laboral como su desempeño.

Los autores Bravo y Jiménez (2011) identificaron la relación entre la Satisfacción Laboral, Bienestar Psicológico y Apoyo Organizacional Percibido en 190 funcionarios penitenciarios que trabajan en el Centro de Cumplimiento Penitenciario y Centro Penitenciario Concesionado. La relevancia de esta investigación radica en primer lugar porque la gran cantidad de estudios realizados en torno a temáticas carcelarias, se concentra en los reclusos no así en los funcionarios, además el recurso humano de los establecimientos penitenciarios posee una percepción muy particular respecto al trabajo, la cual está dada no solo por las características inherentes de cada persona, sino que también por las condiciones en que se realiza y la visión que se tiene de la institución a la que pertenecen.

Los principales resultados de la investigación evidencian una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y apoyo organizacional percibido, por lo que aquellas personas que se encuentran

satisfechas con su trabajo tienden a sentirse bien psicológicamente. Aunque los análisis señalan que en ausencia del apoyo organizacional los niveles de las otras dos variables tienden a disminuir, evidenciándose un comportamiento más bien independiente de la variable apoyo (Bravo y Jiménez, 2011).

Sin embargo, las compañías no han comprendido el alcance que posee su acompañamiento mediante actividades como inducción y entrenamiento, siendo estos programas esenciales para el establecimiento de la afiliación, que a su vez potencializan las buenas relaciones de trabajo y el óptimo desempeño de los colaboradores. El satisfacer las necesidades de los empleados le permitirá a las empresas obtener mayor compromiso y desempeño por parte de sus colaboradores, quienes tendrán la posibilidad de vivir con la sensación de pertenecer a una empresa que lo valora, acepta, y respeta (Payan, 2011).

2.3. Compromiso Organizacional y Apoyo Organizacional Percibido

El compromiso no depende solo de las características intrínsecas del empleado, sino del valor que según su percepción, la organización a la que pertenece le ofrece por su desempeño (Manfredi y Tovar, 2004). Diferentes investigaciones han demostrado que como las actitudes organizacionales en conjunto pueden afectar el ausentismo de los colaboradores de la organización, así como el deseo de abandonarla. El empleado debe poder percibir que su contribución en el trabajo para alcanzar los objetivos no solo es valorada sino reconocida, de tal modo, la base sobre la cual se fundamenta esta relación, resulta en la medida en que se percibe un interés real del empleador en satisfacer necesidades de estima y afiliación que se evidencie en procedimientos internos.

Según Biaggini y Mendoza (2005) cuando el individuo percibe que le atienden, y se preocupan por ellos, se sienten obligados a corresponder, por lo que se implican en comportamientos y actitudes positivas hacia estas personas, por ello la percepción de apoyo podría incrementar el compromiso en la medida

que el trabajador desarrolle una creencia de membresía organizacional que le permita sentirse emocionalmente ligados a ella.

Por otro lado los autores Biaggini y Mendoza (2005) evaluaron la relación entre compromiso organizacional, satisfacción laboral, apoyo organizacional percibido, el nivel del cargo y el sexo en empleados de un centro de salud y se enfocaron en determinar la influencia del apoyo, la satisfacción y el compromiso sobre la ciudadanía organizacional. Dentro de los resultados se observó que los empleados con niveles de compromiso organizacional afectivo mayor y una percepción de mayor apoyo por parte de la empresa, tienden a involucrarse en mayor medida en conductas propias de la ciudadanía organizacional sintiéndose identificados afectivamente con su organización, e incorporan sus objetivos y valores como propios.

Los resultados del estudio de estos autores indicaron que el apoyo organizacional percibido es la variable que mejor predice, con una correlación directa y significativa al compromiso organizacional de permanencia así como la satisfacción laboral y el nivel del cargo. La variable apoyo encontró una correlación baja y positiva con la combinación lineal con las variables sexo y nivel del cargo. En el estudio la mayoría de personas en la muestra eran del sexo femenino y los niveles de satisfacción laboral encontrados fueron bajos, probablemente porque sociedad venezolana establece diferencias desfavorables para las mujeres, por ello recomiendan evaluar las diferencias entre el sexo (Biaggini y Mendoza, 2005)

En otra investigación realizada por Manfredi y Tovar (2004) se estudió la influencia de la percepción de apoyo organizacional, satisfacción laboral, jerarquía, edad, antigüedad y nivel de instrucción sobre el compromiso en funcionarias de Policía Municipales de Caracas. En cuanto a los resultados obtenidos, el apoyo organizacional presento asociaciones significativas con el compromiso organizacional, satisfacción, así como edad, nivel de instrucción y antigüedad. En particular en el factor satisfacción de necesidades socio afectivas, se observó que mientras mayor sea el nivel educativo de los empleados, su edad y antigüedad, menor es su percepción del apoyo brindado por la organización. Sin embargo, en

cuanto al factor de sensación de reconocimiento por parte de la organización, los resultados sugieren que a medida que los empleados sean más jóvenes y con menor antigüedad, la percepción de que su labor es reconocida aumenta. Además se evidenció que la percepción del interés de la organización en hacerlas parte de su estructura considerando sus necesidades, permite que el empleado asuma una obligación de permanencia y sopesen las posibilidades de abandonarla (Manfredi y Tovar, 2004).

Por su parte Castro y Fernández (2007) realizaron un estudio enfocado en las variables actitudinales y personales relevantes para la comprensión del comportamiento organizacional, como lo son el compromiso organizacional, el apoyo organizacional percibido, la justicia percibida, el nivel del cargo, la antigüedad, la edad y la ciudadanía organizacional. Concretamente realizaron un modelo de ruta en una muestra constituida por 206 empleados de dos organizaciones ubicadas en Caracas. Con respecto al compromiso organizacional se constató que el vínculo normativo y el de pertenencia aumentan en la medida en que mayor era la percepción de los empleados acerca de que la organización se preocupa por su bienestar y valoraba sus contribuciones.

Finalmente otro autor plantea que los resultados organizacionales dependen en gran parte del comportamiento de los colaboradores dentro de la organización; comportamientos necesarios para el desempeño adecuado en el cargo y aquellos que van más allá de lo esperado que no dependen de recompensas formales (McCook, 2002, c.p. Payan, 2011). Según el modelo estructural de este autor, se plantea que el apoyo y la oportunidad de recompensa percibida, influyen sobre la satisfacción y el compromiso organizacional. Su estudio con una muestra de 279 personas con una edad promedio de 39 años, encontró que el apoyo organizacional percibido afectaba directamente al compromiso organizacional y a la satisfacción laboral.

2.4. Outsourcing y Variables de Estudio

El outsourcing es el nombre que se utiliza para denominar a una subcontratación mercantil con enorme influencia, tratándose de un acuerdo entre empresarios que beneficia a la organización reduciendo costos de producción; se trata pues de un convenio entre particularidades. Tiene una definición etimológicamente compuesta por dos vocablos: “out” significa fuera y “source” significa suministro, que lleva al significado de suministro externo de bienes o servicios, siendo una estrategia de reingeniería empresarial que conduce una forma diferente de hacer mejores negocios (Ruiz, 2005).

Las nuevas estrategias productivas, basadas en políticas de crecimiento, exigen que los sistemas de organización del trabajo se adapten al cambio para incrementar la productividad bajo la premisa de reducción de costes: en este caso, la externalización de alguna fase del proceso productivo mediante el outsourcing. Todo esto se plasma en la búsqueda de trabajadores con un comportamiento flexible y una mayor capacidad de adaptación al entorno; es decir se demanda a los trabajadores de una serie de competencias que le permitan cooperar de forma activa como condición necesaria para alcanzar los objetivos productivos de su organización (Caballero y Blanco, 2007).

En Venezuela con la reforma a la Ley Orgánica del Trabajo realizada en Mayo del 2012 ha quedado derogada la tercerización y el uso de intermediarios, pero aun existe una figura legal similar denominada contratista, que según el artículo n° 49 de la L.O.T.T.T. es definida como “las personas naturales o jurídicas que mediante contrato se encargan de ejecutar obras o servicios con sus propios elementos o recursos propios, y con trabajadores y trabajadoras bajo su dependencia”. Aclarando que las empresas pueden hacer uso de contratistas para obras servicios y actividades que no sean permanentes y que no estén vinculadas directamente con la actividad principal o medular.

Esta efectiva reingeniería de producción tiene claras ventajas sobre la producción tradicional pues disminuye tiempos, abarata los costes y reduce la plantilla del personal subordinado al igual que las prestaciones e incrementan la flexibilidad de empleo, por lo que resulta conveniente tener socios que diluyan responsabilidades (Ruiz, 2005).

Los desafíos de la fuerza de trabajo bajo este tipo de condiciones puede acarrear frustración y crisis de identidad o rechazo hacia el trabajo, produciendo un alejamiento progresivo de estos respecto a su contratista y una imposible percepción de su persona como miembro de una cultura corporativa. La flexibilidad de la organización de outsourcing impide la definición estable de normas, valores y costumbres facilitadoras de compenetración, identificación con objetivos organizacionales y valoración subjetiva de seguridad por parte del sujeto (Caballero y Blanco 2007).

Resulta difícil entender el compromiso de los trabajadores temporales, ya que en determinadas ocasiones pueden formar compromisos duales es decir, compromiso con la agencia contratante y con la organización en la que prestan sus servicios (Guest, 2004).

Barringer y Sturman (1999) en un estudio realizado en EEUU encontraron que en promedio, el compromiso con la organización usuaria era un poco más alto que el compromiso a agencia contratista, igualmente Benson (1998) realizó un estudio en trabajadores de Australia y consiguió niveles más altos de compromiso hacia la organización cliente que a la empresa contratista (c.p. Guest, 2004). Por su parte Córdoba (2005) en una investigación realizada en Venezuela en grupo de empleados de una empresa outsourcing de trabajo temporal, no encontró diferencias estadísticamente significativas entre el compromiso hacia la empresa usuaria y la empresa contratista, sin embargo en la mayoría de los casos la tendencia fue a manifestar un compromiso más alto hacia la empresa usuaria. En resumen, la evidencia limitada indica que los trabajadores con contratos de trabajo

flexibles tienden a mostrar ya sea el mismo compromiso o uno ligeramente inferior hacia la organización en la que trabajan (Guest, 2004).

En cuanto a la variable apoyo organizacional percibido no se hallaron investigaciones realizadas con empleados pertenecientes a empresas contratistas. Sin embargo en una investigación realizada en Venezuela que tuvo como principal objetivo determinar las posibles diferencias en el tipo de contrato psicológico que prevalece entre empleados con distinta relación laboral (permanente-temporal) de tres empresas ubicadas en la Zona Metropolitana de Caracas, De Sousa (2005) encontró que los trabajadores temporales no se encuentran en su contrato psicológico de su elección, y solo permanecen en la organización mientras consiguen un empleo que les garantice seguridad y estabilidad. Lo que confirma una de las críticas realizada a este tipo de relación laboral, donde la empresa debe ser capaz de equilibrar las necesidades de individualización y las expectativas sociales de los trabajadores con las necesidades y expectativas de rentabilidad de la organización (Caballero y Blanco 2007). Como se explico anteriormente el contrato psicológico es considerado un predictor del apoyo organizacional percibido y fundamental para explicar el comportamiento de los colaboradores debido a que da información sobre las obligaciones, contribuciones y beneficios que recibirá el empleado por parte de la compañía, la capacidad de cumplir el compromiso pactado y la valoración y preocupación futura por el empleado, de acuerdo a las obligaciones que contrajo y a las promesas realizadas.

III. MARCO REFERENCIAL

La empresa Soporte SPI C.A., cuyas siglas significan Servicio profesional Integral, es una empresa dedicada al ServiceDesk o soporte técnico, de tecnología de información y cuenta con tres líneas de trabajo prestando los servicios de Outsourcing, Consultoría y Entrenamiento.

Tiene como antecesoras a las firmas HelpDesk Consultores y Soporte Profesional Integral, las cuales suman más de dieciséis años de funcionamiento y evolución en el sector de servicios de tecnología de información. En la actualidad, producto del cambio de una “sociedad civil” a una “compañía anónima”, forma parte de la sociedad los señores José Maldonado, Miguel Delgado y Rafael Carrero. Se trata de una organización con 16 años de trayectoria y actualmente cuenta con 21 clientes a nivel nacional. La lista de personal activo se encuentra alrededor de 250 personas y cuenta con 2 sedes, una oficina principal en la ciudad de Caracas y una oficina en Valencia, Edo. Carabobo.

3.1. Misión

Soporte SPI, C.A. es una empresa que provee soluciones profesionales de Outsourcing, Consultoría, Soporte y Educación en las áreas de Tecnología de Información, Comunicaciones y Conocimiento. La empresa se destaca al crear valor para clientes, colaboradores, accionistas y aliados:

- Buscando superar sus expectativas y necesidades.
- Desarrollando oportunidades de negocios.
- Formentando alianzas estratégicas.
- Promoviendo el trabajo en equipo.
- Aplicando las buenas prácticas de Tecnología de Información.
- Utilizando tecnología de punta.
- Operando apegados a principios éticos.

3.2. Visión

Consolidarnos como una empresa que ofrece soluciones diversificadas, innovadoras y de alta calidad para la Gestión del Servicio de Tecnología de Información, orientados a contribuir con el mejoramiento continuo de nuestros clientes, apoyados en nuestros Colaboradores y Aliados.

3.3. Valores

- *Trabajo en equipo:* Los colaboradores de Soporte SPI, C.A. sus asociados y relacionados trabajamos en cooperación, con objetivos y metas definidos, donde la comunicación del grupo es constante, profesional, abierta, sincera y respetuosa. Hacemos énfasis en la creatividad, la toma de decisiones, el “feedback” y la promoción de la innovación.
- *Visionario emprendedor:* Los colaboradores de Soporte SPI, C.A. sus asociados y relacionados compartimos un estilo de trabajo caracterizado por la planificación y el liderazgo, en busca de la superación permanente del servicio que prestamos, orientados por la innovación y el mejoramiento de la calidad de una manera constante.
- *Ética:* Los colaboradores de Soporte SPI, C.A. sus asociados y relacionados hacemos negocios basados en relaciones saludables y de confianza mutua. Respeto, honestidad, fidelidad y sentido de justicia, son basamentos de la organización.
- *Responsabilidad:* Los colaboradores de Soporte SPI, C.A. sus asociados y relacionados asumimos las tareas y roles asignados, tomando las decisiones y ejecutando las acciones pertinentes en forma eficiente y cónsona con la misión, visión y valores de la organización. Actuamos también de manera solidaria y responsable con nuestro entorno social y natural.

- *Amistad y familiaridad:* Los colaboradores de Soporte SPI, C.A. sus asociados y relacionados somos una comunidad amistosa, cortés y familiar, respetamos la dignidad humana, sin distinción de la posición que se ocupe, para así trabajar en un ambiente de sencillez, cooperación y alegría.
- *Calidad:* Los colaboradores de Soporte SPI, C.A. sus asociados y relacionados estamos comprometidos con la calidad, brindamos eficiencia y eficacia operativas, basados en la excelencia y el mejoramiento continuo. Prestamos un servicio óptimo que supera las expectativas del cliente.

3.4. Política de calidad

Reconociendo la necesidad de un Sistema de Gestión de la Calidad como parte de sus operaciones, la empresa está comprometida a suministrar servicios de calidad cada vez superior, que excedan los estándares específicos e implícitos confiabilidad y desempeño, a fin de superar consistentemente las expectativas del cliente.

Todo esto a través de la implementación de planes de mejoras continuas, medición constante de la satisfacción de los clientes y capacitación de sus colaboradores y así mantener un ambiente de cooperación que fomente la calidad y la excelencia en toda la organización.

3.5. Unidades Operativas y Sustantivas

- *Outsourcing*

Debido a los cambios constantes en el área de Tecnología de Información, las empresas están en la necesidad de apalancar toda su estructura con el apoyo de empresas especialistas en el área requerida. De esta forma las empresas que solicitan el Outsourcing pueden dedicarse de una forma completa a la razón de ser

de su negocio, donde las empresas que prestan el Servicio son las especialistas en el mismo, agregando valor como socios estratégicos a la empresa que lo recibe

- *Consultoría en Gestión del Servicio de TI*

El proceso de Consultoría permite a las empresas que demandan este tipo de Servicio, recibir asesoría en los aspectos débiles de la función que estén desempeñando, así como identificar oportunidades de mejora para alcanzar un próximo nivel de madurez organizacional. Soporte SPI, C.A., maneja la consultoría en el área de Tecnología de Información en forma estratégica, centrando la atención en los aspectos "macro" de la gestión (Misión, Visión, Valores, etc.), para después bajar al nivel micro (Personas, Procesos, Productos, Productividad y Servicio). Todo ello apoyado en diversa técnicas, metodologías y herramientas, que son posteriormente transferidas al cliente, como parte de la estrategia de mejoramiento continuo.

La unidad de negocio de Consultoría en Gestión del Servicio de TI utiliza técnicas, metodologías y herramientas que difieren de las utilizadas tradicionalmente por las empresas asesoras. Este enfoque distintivo radica en la aplicación de una metodología y pedagogía inversa: el cliente no recibe los servicios de una manera estática sino que es el propio autor de su proceso de cambio. Estos servicios están orientados a las personas que conforman los departamentos de TI en las empresas, como apoyo al logro de los objetivos de negocio de las empresas. Impulsa las nuevas experiencias de TI focalizándonos en tres áreas: Personas, Procesos y Productos (sinónimo de herramientas). Este enfoque práctico se centra en la ejecución para alcanzar cambios beneficiosos en las compañías de forma rápida.

- *Entrenamiento para Personal de tecnología*

En cuanto al entrenamiento, generalmente los profesionales del área de Tecnología de Información centran su atención en el entrenamiento sobre las

plataformas tecnológicas siendo considerado el aspecto "duro". Pero también es importante manejar los conceptos y filosofía de servicio (HelpDesk, ServiceDesk, ITIL, ITSM, etc.) e incluso conocer las técnicas para manejar el aspecto "blando" del servicio (actitud, conducta, manejo de clientes difíciles, etc.). Es por ello que Soporte SPI, C.A. hace énfasis en el entrenamiento orientado al aspecto "blando", redundando en mayores beneficios para el cliente en el momento de prestación del servicio.

- *Call Center*

Con todos los vientos de Cambios Tecnológicos, la organización se encuentra en capacidad de ofrecer un sistema integrado de telefonía y computación orientado a potenciar las tres labores más importantes de una empresa, por medio de una comunicación telefónica: captación de clientes, atención de requerimientos de tecnología y servicios en general de clientes internos y externos.

3.6. Forma de Trabajo de Soporte SPI

Dado que la organización está dirigida al área de Tecnología de la información, están en la búsqueda continua de Analistas de ServiceDesk en cualquiera de sus niveles (junior, semi-senior o Senior). Continuamente reclutan personal con formación técnica o universitaria en las carreras de Informática, Sistemas y Computación. El Analista que ingresa a Soporte SPI porta el uniforme y carnet de la empresa, disfruta de la nomina y de los beneficios de la misma, pero es asignado a un equipo de trabajo ubicado en una oficina en la sede principal del Cliente seleccionado. Dentro de dicha oficina se encuentra una línea de mando de Soporte SPI que vela por el cumplimiento de las asignaciones y por la excelencia en el servicio. Dichos analistas brindan un servicio en atención al usuario, administración y configuración de cuentas de correo electrónico corporativos, control de incidencias y mantenimiento correctivo y preventivo de equipos, administración de redes, entre otros.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el dinamismo y la competitividad del mercado global, demandan de las organizaciones la aplicación de nuevas estrategias administrativas que le permitan adaptarse a este entorno cambiante, por ello se ha generado un cambio productivo que ha modificado la estructura de la empresa en su modo de operar y en la forma de organizarse (Trejo, 2010). Esto ha impactado en el logro de los objetivos organizacionales, por ello “las empresas modernas enfrentan la contradicción de necesitar trabajadores autónomos, responsables y comprometidos con la organización y al mismo tiempo flexibles y disponibles para cambiar y adaptarse” (Echeverría, 2001, p. 17).

Para lograr este reenfoque las organizaciones están valiéndose de una estrategia gerencial definida como descentralización productiva y es usada por las empresas como una estrategia de flexibilización, la cual permite aligerar su estructura a través de la segmentación del ciclo productivo, y la búsqueda de una mejor posición competitiva en el mercado a través de la reducción de costos (Trejo, 2010).

El outsourcing es una herramienta de gestión implementada en los últimos años tanto en grandes corporaciones nacionales como internacionales y consiste en la contratación de una empresa especializada, que realice servicios secundarios o de apoyo para el negocio, con mayor calidad, eficiencia y un menor costo, lo que permite la liberación de recursos humanos y financieros para destinarlos a la actividad central del negocio (Trejo, 2010).

Cabe destacar, que este tipo de contratación trae consigo efectos negativos para las empresas y los empleados. Para la organización el costo ahorrado con el uso de outsourcing puede que no sea el esperado, el proveedor puede ser poco accesible y generar problemas de comunicación, además, la relación con éste se puede romper ante cualquier desacuerdo; otra desventaja es la pérdida de contacto con las nuevas tecnologías que ofrecen oportunidades para innovar los

productos y procesos y el peligro de perder la identidad de la organización (Chacón y Lafeé, 2004).

Para el empleado el problema radica en que la empresa usuaria tiene como interés principal el reducir los costos laborales y de administración del trabajador, por ello la remuneración tiende a ser menor a la de los trabajadores propios de la organización, al igual que la protección frente a la seguridad social y laboral (Echeverría, 2001). Adicionalmente, esta situación puede generar en el trabajador la sensación de inestabilidad laboral, desmotivación, abandono y producir resistencia al cambio por parte de los empleados (Chacón y Lafeé, 2004; Echeverría, 2001). De esta manera se produce una situación de ambigüedad en la relación laboral, ya que el empleado pertenece a una empresa que es responsable de su entrenamiento y cancelación de salarios y beneficios, mientras labora en una organización usuaria, con la que se relaciona directamente (Córdoba, 2005).

Uno de los elementos importantes para entender esta interrelación son las actitudes, pues influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo. Robbins (2004) define las actitudes como: juicios evaluativos complejos, positivos o negativos, sobre objetos, personas o situaciones, que requieren para su entendimiento la consideración de tres dimensiones: (a) un componente cognoscitivo (sector de opinión), (b) un componente afectivo (sector sentimental) y (c) un componente conductual (intención para actuar); además plantea que existen tres actitudes principales que afectan el comportamiento organizacional:

1. *Participación en el trabajo*: referida al grado en el que una persona se identifica de forma psicológica en el trabajo que realiza, participa de forma activa y considera que la percepción de su desempeño es importante para su valía personal.
2. *Satisfacción en el trabajo*: se encuentra referida a la actitud de las personas ante el trabajo y puede ser negativa o positiva dependiendo de si se encuentran satisfechas o insatisfechas con su situación laboral.

3. *Compromiso con la organización*: definida como un estado de identificación con la organización y sus metas, donde la persona tiene el ideal de seguir formando parte de la misma.

De estas tres actitudes el compromiso organizacional es la variable más empleada a la hora de analizar la lealtad y la vinculación de los empleados con su organización, sin embargo, aún es difícil tener una definición general que permita el entendimiento del constructo, porque las propuestas teóricas aunque comparten el sentido de unión del individuo con la organización, tienen orientaciones distintas para la conceptualización y medición del constructo (Allen y Meyer, 1990).

En general en el desarrollo del estudio del concepto del compromiso organizacional se presenta una división de opiniones en torno a si la naturaleza del concepto es actitudinal o comportamental y si se trata de un constructo unidimensional o multidimensional (Ayenza y González, 2007).

Brown (1996, c.p. Vázquez, 2001) afirma en el enfoque actitudinal el compromiso se desarrolla como resultado de la combinación de las experiencias laborales, la percepción del empleado de la organización y las características personales, lo que resulta en sentimientos positivos que generan compromiso con la organización; por otro lado en el enfoque comportamental las personas se comprometen como resultado de la ejecución de conductas que hacen difícil el revertir una posición o desligarse de la organización.

En cuanto a las dimensiones existen varias aproximaciones para delimitar el número de factores que componen el constructo. Para Porter, Steers, Mowday y Boulian, (1974, c.p. Vázquez, 2001) el compromiso está compuesto por un solo factor argumentando que las dimensiones afectivas y calculadas son extremos del continuo de una misma dimensión. A diferencia de otros autores para quienes el compromiso tiene solo dos dimensiones una afectiva y una calculada, descartando la dimensión normativa por considerarla parte del factor afectivo ya que significa sentimientos de lealtad a la organización (Frutos, Ruiz y San Martín, 1998). Por otro lado Allen y Meyer (1990) plantean un modelo de tres factores donde

establecen que las dimensiones afectiva, normativa y calculada son elementos distintos pero relacionados entre sí, que se desarrollan de forma simultánea y en mayor y menor intensidad. Por último, existe la idea de que el compromiso se divide en cuatro factores, conservando los factores: afectivo, normativo y el calculado lo fraccionan en dos factores, uno para valorar los costos por la pérdida de los beneficios de la organización y otro para evaluar la percepción de escasez de encontrar otro empleo (Castro y Fernández, 2007; Salvador, 2005).

Pese a las diversas posturas existentes sobre el número de factores que componen el compromiso organizacional, en la presente investigación se tomará como postulado de base el modelo multidimensional de Allen y Meyer (1990), debido a que el mismo ha sido ampliamente utilizado en varias investigaciones presentando solides en su aplicación (Alemán y González, 1997; Castro y Fernández, 2007; Durrego y Echeverría, 1999; Márquez, 1998; Marín, 2003; Pérez, 1999; Vázquez, 2001; Vila, 2005).

En cuanto al modelo multidimensional de Allen y Meyer (1990), los autores precisan que el compromiso es visto como el estado psicológico que incluye las características de los empleados y su relación con la organización y el alcance de decidir seguir siendo miembro de la organización. Estos autores propusieron un modelo multidimensional que integra los temas principales de las definiciones de la literatura (adhesión afectiva, costos percibidos y obligación) en tres componentes:

- *Compromiso Afectivo*: refiere a la adhesión emocional de los empleados para identificarse e involucrarse en la organización; así se plantea que empleados con alto grado de compromiso afectivo, continúan siendo empleados de la organización porque quieren hacerlo.
- *Compromiso Continuo*: definido como la evaluación del costo asociado a dejar la organización, puede desarrollarse en la base dos factores: la magnitud y/o el número de inversiones realizadas a nivel individual y la percepción de pocas alternativas.

- *Compromiso Normativo*: refleja el sentimiento de obligación a continuar siendo empleado, podría estar influenciado tanto por experiencias individuales primarias (socialización familiar y cultural) como por experiencias subsiguientes que se producen al entrar en la organización.

Por otra parte, la investigación del compromiso organizacional también se encuentra dirigida en la determinación de las variables antecedentes, asociadas y las consecuencias del compromiso organizacional. En cuanto a esto Mathieu y Zajac (1990) realizaron un meta-análisis donde encontraron que el grado de compromiso de un individuo está determinado por características personales, características del trabajo y características organizacionales; y a su vez, esta variable influye sobre el desempeño, el ausentismos, la puntualidad y la rotación. Por su parte para Arias (2001) las variables que pueden propiciar el compromiso en la organización son la socialización, el reconocimiento por el trabajo efectuado, la expectativa de recompensas y el apoyo organizacional percibido.

En cuanto al apoyo organizacional percibido, el autor Mc Cook (2002, c.p. Biaggini y Mendoza, 2005) lo define como el conjunto de creencias que tiene el individuo, de que su organización valora sus contribuciones y se interesa por su bienestar. Igualmente Wayne, Shore y Liden (1997, c.p. Biaggini y Mendoza; 2005) explican que según la teoría del intercambio social cuando el individuo percibe que le atienden, y se preocupan por ellos, se siente obligado a corresponder y realizar comportamientos y actitudes que demuestren satisfacción y compromiso hacia la organización

La teoría del apoyo organizacional se refiere según Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa, (1986) a la percepción subjetiva del empleado, que posibilita el apego del trabajador hacia la empresa incrementando el sentimiento por contribuir, además le otorga la seguridad al empleado de que ocupa un lugar importante y participa en la toma de decisiones; estos intereses mutuos, posibilitan la creación de metas que integran los esfuerzos, de ambas partes y permiten el intercambio de obligaciones que se desarrollan mediante el establecimiento del

contrato psicológico, donde cada uno de los implicados evalúa lo que está ofreciendo y lo que está recibiendo a cambio.

En resumen, una organización es exitosa, si además de cumplir con el logro de metas institucionales, gestiona con responsabilidad los contratos psicológicos de sus miembros y garantiza el bienestar de los colaboradores a partir de la mejora de sus condiciones laborales y la satisfacción de sus necesidades, logrando que cada empleado se sienta comprometido e identificado con la organización (Biaggini y Mendoza, 2005).

En Venezuela existen estudios que relacionan el compromiso con el apoyo organizacional percibido (Biaggini y Mendoza, 2005; Maberti, 2001; Manfredi y Tovar, 2004). Uno de ellos es la investigación de Biaggini y Mendoza (2005) donde evaluaron la relación entre el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, el apoyo organizacional percibido, el nivel del cargo y el sexo en empleados de un centro de salud; dentro de los resultados encontraron que los empleados con mayores niveles de compromiso organizacional afectivo y tienen una mayor percepción de apoyo por parte de la empresa y tienden a involucrarse en conductas propias de la ciudadanía organizacional.

Otra de las investigaciones es el estudio de Bravo y Jiménez (2011) donde buscaban identificar la relación entre la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y el apoyo organizacional percibido en funcionarios penitenciarios; para ello evaluaron a 190 funcionarios del Centro de Cumplimiento Penitenciario y Centro Penitenciario Concesionado; los principales resultados evidencian una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral, el bienestar psicológico y apoyo organizacional percibido, por lo que aquellas personas que se encuentran satisfechas con su trabajo tienden a sentirse bien psicológicamente y percibir apoyo por parte de sus organizaciones, lo que se traduce en un mayor compromiso hacia la empresa.

En cuanto a la subcontratación y las variables compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido Guest (2004) indica que los trabajadores con

contratos de trabajo flexibles tienden a mostrar ya sea el mismo compromiso o ligeramente inferior hacia la organización en la que trabajan, resultado comprobado por Córdoba (2005) en un estudio realizado en Venezuela, donde aunque los resultados reflejaron no ser significativos, en la mayoría de los casos la tendencia fue a manifestar un compromiso organizacional más alto hacia la empresa usuaria. En otro estudio De Sousa (2005) encontró que los trabajadores temporales no se encuentran en su contrato psicológico de su elección, y solo permanecen en la organización mientras consiguen un empleo que les garantice seguridad y estabilidad; cabe destacar que el contrato psicológico es considerado un predictor del apoyo organizacional percibido y fundamental para explicar el comportamiento de los colaboradores debido a que da información sobre las obligaciones, contribuciones y beneficios que recibirá el empleado por parte de la compañía, la capacidad de cumplir las promesas realizadas y la valoración que se le dará en el futuro.

La Psicología Organizacional busca entender el comportamiento humano dentro del contexto organizacional, por ello las situaciones de complejidad y ambigüedad de las relaciones laborales descritas anteriormente, resultan interesantes de indagar. Además existe escasa investigación en Venezuela sobre la relación de estas variables y se ha recomendado ampliar la investigación del compromiso y el apoyo organizacional percibido en poblaciones con características diferentes, sobre todo a empresas privadas. En consecuencia nace la siguiente interrogante: ¿Existe una relación causal entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los empleados de una empresa outsourcing en tecnología de la información?

V. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso Organizacional en los empleados de la empresa outsourcing en tecnología de la información S.P.I. C. A.

5.2. Objetivos Específicos

- Conocer el grado de compromiso organizacional de los empleados de la empresa outsourcing en mantenimiento tecnológico
- Identificar el grado de apoyo organizacional percibido de los empleados de una empresa outsourcing en mantenimiento tecnológico.
- Determinar la relación existente entre las variables sociodemográficas (empresa usuaria, edad, sexo, antigüedad y nivel de instrucción) y las variables de estudio.
- Investigar cómo se comportan las dimensiones del compromiso organizacional (afectiva, continua y normativa) según la empresa usuaria, edad, sexo, nivel de instrucción y antigüedad en los empleados de la empresa outsourcing en mantenimiento tecnológico.

VI. MARCO METODOLÓGICO

6.1. Análisis de las Variables

6.1.1. *Variables a Estudiar*

6.1.1.1. **Apoyo Organizacional Percibido**

Definición Teórica: Se trata de la percepción general que posee el empleado de que la organización valora su contribución y se preocupa por su bienestar; percepción que posibilita el apego del trabajador hacia la empresa incrementando el sentimiento por contribuir; ello es utilizado para inferir que la organización está dispuesta a recompensar los esfuerzos realizados en su nombre (Eisenberger, et al., 1986).

Definición Operacional: Puntuación que obtiene el sujeto en la escala traducida por Marbeti (2001) de la versión original de apoyo organizacional percibido de Eisenberger et al. (1986). En la cual, a mayor puntaje, mayor apoyo organizacional percibido.

6.1.1.2. **Compromiso Organizacional**

Definición Conceptual: Constructo tridimensional formado por un componente afectivo que señala la unión emocional del empleado, tales como la identificación y el nivel de compromiso; un componente de continuidad, basado en el costo que el empleado asocia con su partida de la organización y la falta de alternativas percibidas; y un componente normativo que se refiere a los sentimientos de empleado hacia la obligación de permanecer en la organización (Allen y Meyer, 1990).

Definición Operacional: Puntuación que obtiene el sujeto en la escala adaptada de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1990) y traducida por Alemán y

González (1997), que se subdivide en sus tres dimensiones (afectiva, continua y normativa). En la cual un mayor puntaje en cada una de las subescalas indicará mayor compromiso organizacional en cada una de las dimensiones.

6.1.2. Variables Seleccionadas

a. Sexo:

Definición conceptual: “conjunto de caracteres genotípicos, morfológicos y funcionales que distinguen a los individuos machos de las hembras en el seno de cada especie” (p. 889, Diccionario del Español Actual, 1989)

Definición operacional: Identificación por parte del sujeto de su sexo (al marcar con una equis), si pertenece la categoría masculino o femenino, en el cuestionario de datos personales. Se codifica uno si es femenino y dos si es masculino.

b. Edad:

Definición conceptual: “tiempo que lleva viviendo una persona desde que nació” (p. 347, Diccionario del Español Actual, 1989)

Definición operacional: Respuesta que ubique al sujeto en el número de años y meses cumplidos a la fecha de aplicación del instrumento. Se trato de manera continua, sin establecer categorías predeterminadas

c. Antigüedad en la Organización:

Definición conceptual: “tiempo que lleva una persona desempeñando un trabajo” (p. 61, Diccionario del Español Actual, 1989).

Definición operacional: respuesta de los empleados en años y meses de servicio laboral, para el momento de la evaluación. Esta variable será manejada de forma continua y no con categorías predeterminadas.

d. Nivel de Instrucción:

Definición conceptual: “suma de conocimientos que una persona posee” (p. 536, Diccionario del Español Actual, 1989).

Definición operacional: respuesta al ítem nivel educativo, donde se colocaron las siguientes categorías: Bachiller, TSU y Universitario.

a. Empresa Usuaría

Definición conceptual: organización cliente a la cual presta servicio un empleado de de la empresa Soporte S.P.I. bajo la modalidad outsourcing, con el cargo de Analistas de ServiceDesk y ubicados en la zona Metropolitana de Caracas.

Definición operacional: se seleccionaron empleados pertenecientes a las cuatro empresas clientes y a empleados que trabajan directamente en las oficinas de S.P.I. Se les pidió a los participantes que respondieran el ítem empresa usuaria, donde se colocaron cinco opciones de respuesta: Duncan, Movistar, Pepsico, Polar y Oficina Principal.

6.1.3. Variables Extrañas

6.1.3.1. Variables Extrañas Controladas

Aplicación del instrumento: el instrumento se administró por escrito a los individuos y su aplicación se llevó a cabo solo en las horas laborales, en las respectivas áreas de trabajo de los sujetos encuestados y las instrucciones fueron estandarizadas.

Secuencia de los instrumentos: se unificaron los instrumentos en un solo cuadernillo, para mantener la misma secuencia en la aplicación para todos los sujetos encuestados.

Empresas: se seleccionaron empleados ubicados en cuatro Empresas clientes (DUNCAN, MOVISTAR, PEPSICO y POLAR) y aquellos ubicados en la oficina de Soporte SPI C.A. El tipo de empresa cliente fue incluida como variable de control debido a que cada una cuenta con una cultura y condiciones ambientales distintas y esto podría afectar las variables de estudio.

6.1.3.2. Variables Extrañas no Controladas

Ambiente: Para no interrumpir el trabajo de los empleados, no se pudo hacer una medición grupal, se aplicó el cuadernillo de forma individual a las personas en sus puestos de trabajo. Las condiciones de las oficinas no fueron las mismas para todos los sujetos, por tanto, aspectos como la luz, el ruido del ambiente, entre otros; pudieron tener consecuencia en el estudio.

La deseabilidad social: los participantes pudieron asociar la investigación, con una evaluación del departamento de Recursos Humanos, por lo que podían no estar respondiendo sinceramente y sentirse movidos a contestar de tal forma que se ajustara a los que ellos creían que era lo adecuado.

Motivación: cada participante por sus situaciones personales pudieron sentirse con un mejor ánimo para participar en el estudio.

La escogencia de los participantes: dependió exclusivamente de la disponibilidad que tuviesen los empleados para completar las escalas y no de un muestreo aleatorio.

6.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo correlacional. Se entiende por un estudio correlacional aquel que tiene como propósito explicar y correlacionar unas variables (no manipuladas) en un tiempo determinado, en función de la relación

causa- efecto (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). En el caso de esta investigación, se busca establecer la relación existente entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los empleados de una empresa de outsourcing.

6.3. Diseño de Investigación

El presente estudio es de tipo no experimental, está enmarcado dentro del tipo de investigación *expost-facto* debido a la naturaleza del control de las variables implicadas. Este diseño se caracteriza por una búsqueda sistemática, empírica, en el cual el científico no tiene control directo sobre las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya acontecieron o por ser intrínsecamente no manipulables, no hay asignación aleatoria de los sujetos a grupos y tratamientos (Kerlinger y Lee, 2002). Además se clasifica como transversal, porque sólo se recolectan los datos en un momento único en el tiempo.

6.4. Participantes

6.4.1. Población

Empleados con contrato a tiempo indeterminado de la Empresa Soporte SPI C.A. bajo la modalidad outsourcing, con el cargo de Analistas de ServiceDesk en la zona Metropolitana de Caracas.

6.4.2. Muestra

Para la selección de la muestra se empleó un muestreo no probabilístico, definido según Hernández et al. (2006) como aquel donde “la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación” (p. 213). En este estudio la muestra final estuvo conformada por 110 empleados con contrato a tiempo indeterminado de la

Empresa Soporte SPI C.A. con el cargo de Analistas de ServiceDesk en la zona Metropolitana de Caracas. Siendo excluidas de este número, 9 encuestas descartadas por presentar problemas al ser contestadas, quedando un total de 101 personas. Las características con relación a la distribución del grupo según su sexo, edad, antigüedad, nivel de instrucción y empresa usuaria fueron las siguientes:

a. Empresa

En cuanto a la distribución de los participantes según la empresa usuaria en la cual laboran, la figura 1, nos muestra que más de la mitad de las personas encuestadas pertenecen a la plantilla ubicada en la empresa Movistar, seguida de la empresa Polar con un 18% de la muestra. Los empleados que laboran en la empresa cliente Pepsico agrupan a un 8,9 % de la muestra, al igual que los empleados que laboran en las oficinas de SPI. Mientras que la menor parte de los participantes encuestados se encuentran laborando en la sede de la empresa cliente Duncan con un 4%.

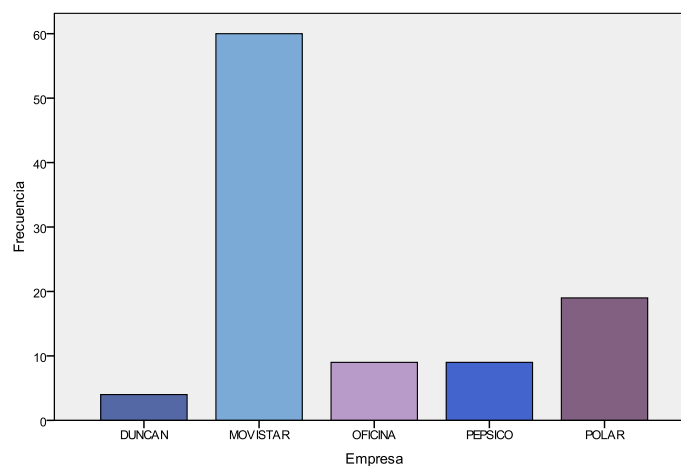


Figura 1. Gráfico de barras de frecuencia según la empresa.

b. Edad

Como se observa en la figura 2, los participantes poseen edades comprendidas entre los 19 años y los 39 años y en promedio tienen alrededor de 25 años de edad. Se presenta una desviación típica en torno a la media de 3,89 lo que sugiere la existencia de poca variabilidad en la edad de los participantes, resaltando que la mayor cantidad de personas se encuentran agrupadas entre las edades de 22 años a 24 años lo que representa un 41 % de la muestra estudiada.

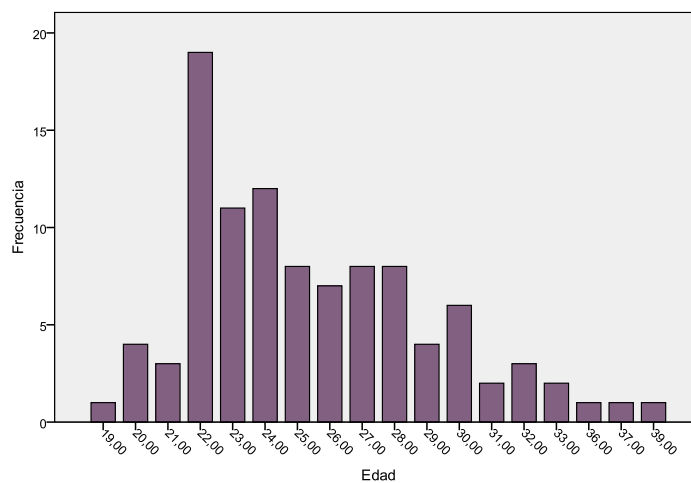


Figura 2. Gráfico de barras de frecuencia según la edad.

c. Sexo

En cuanto a la distribución de la muestra de acuerdo al sexo, se puede apreciar en la figura 3, que el 64,4 % de los trabajadores de la muestra son de sexo masculino, mientras que el sexo femenino representa un 35,6 %. Lo cual indica que en la presente investigación predominan empleados del sexo masculino.

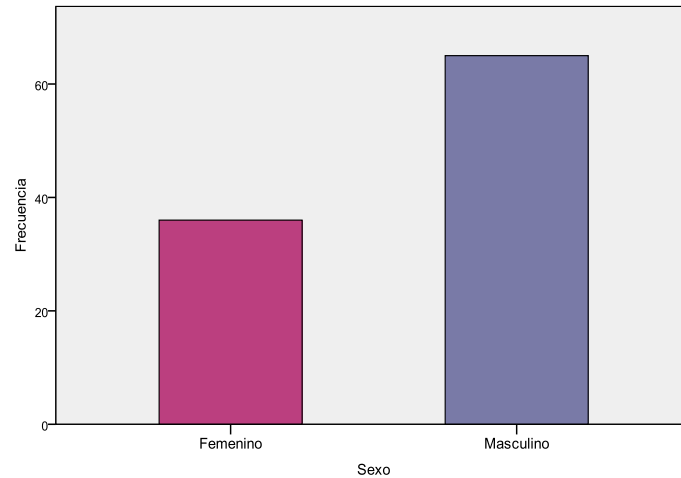


Figura 3. Gráfico de barras de frecuencia según el sexo.

d. Antigüedad en la Organización:

Tal como se observa en la figura 4, el tiempo de servicio de los individuos de la muestra oscila entre empleados que tienen un mes laborando en la organización y personas que tienen setenta y dos meses en la empresa. Se presenta media de 22,62 y una desviación típica en torno a la media de 18,23, lo que sugiere la existencia de una considerable variabilidad en la antigüedad de los participantes. Igualmente se puede destacar que a mayor parte de los participantes tienen varios meses de antigüedad dentro de la organización.

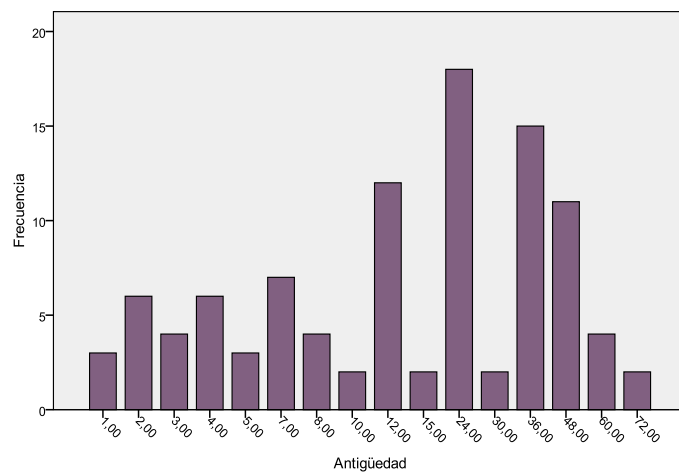


Figura 4. Gráfico de barras de frecuencia según la antigüedad.

e. Nivel de Instrucción

La variable nivel de instrucción contó con tres categorías: Bachiller, Técnico Superior Universitario y Universitario. Los resultados mostrados en la figura 5, indicaron que en la muestra utilizada más de de la mitad de los trabajadores cuentan con estudios universitarios, de los cuales un 49,5 % son T.S.U y un 26,7 % tienen títulos Universitarios, mientras que solo un 23,8 % de la muestra estudiada es Bachiller.

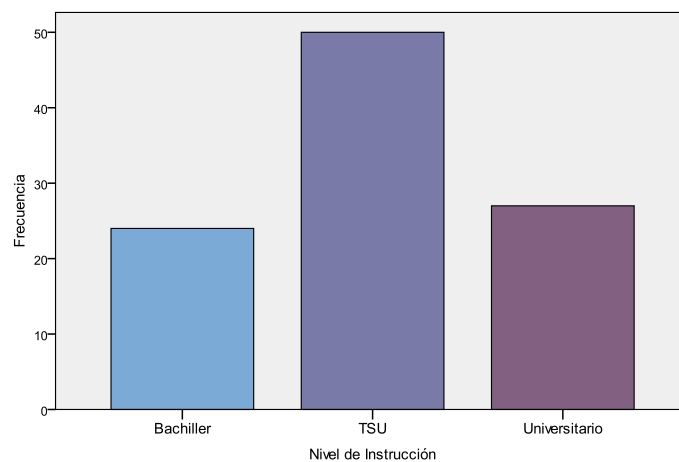


Figura 5. Gráfico de barras de frecuencia según el nivel de instrucción.

6.5. Recursos

6.5.1. Humanos

Para el trabajo se necesitaron dos investigadores, un grupo de 2 analistas de RRHH y los supervisores de los Analistas de ServiceDesk de la Empresa Soporte SPI C.A.

6.5.2. Materiales

- Escala traducida y adaptada por alemán y González (1997) de la versión original de compromiso organizacional de Allen y Meyer (1990).
- Escala traducida por Marbeti (2001) de la versión original de apoyo organizacional percibido de Eisenberger et al. (1986).
- Hojas, lápices, borrador, sacapuntas y programa de computación estadístico SPSS.

6.5.3. Instrumentos

a. Cuestionario de Compromiso Organizacional

Allen y Meyer (1990) desarrollaron una escala llamada “Escala de Compromiso Afectivo, Normativo y Continuo”, para esto crearon un conjunto de ítems que aplicaron a una muestra de 256 sujetos norteamericanos, formada por hombres y mujeres que trabajaban en diferentes ocupaciones y organizaciones. Basándose en los resultados y las correlaciones inter-ítems obtenidas seleccionaron 24 ítems, 15 redactados de forma positiva y 9 en forma negativa, para formar la versión definitiva de la escala. Esta escala medía tres factores: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, cada uno compuesto por 8 ítems.

Posteriormente los mismos autores en el año 1993, realizaron una revisión de estas escalas, lo que resultó en la reducción del número de ítems de las escalas afectivo y de continuidad, pasando de 8 ítems a 6 ítems, mientras que para la escala normativa se crearon 6 nuevos ítems. Pasando así, de una escala original de 24 ítems a una de 18 ítems, por lo tanto el puntaje más alto que un sujeto puede obtener es 126 puntos y el más bajo de 18 (c.p. Alemán y González, 1997).

En la presente investigación será utilizada la versión revisada de este instrumento, traducida y adaptada por Alemán y González (1997). Dichos autores realizaron la traducción de la escala y un proceso de validación de contenido por tres expertos en el área, quienes coincidieron en la aceptación de la redacción de los reactivos, con la observación de que algunos términos pueden resultar difíciles de comprender para individuos de bajo nivel educativo.

Además, en su estudio Alemán y González (1997) para completar el proceso de validación, realizaron una prueba piloto a una muestra de 78 trabajadores, formada por hombres y mujeres con edades comprendidas entre 19 y 49 años. Como resultado de este estudio piloto encontraron coeficientes de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.75 para la sub-escala del compromiso afectivo, de 0.50 para la escala de continuidad y de 0.64 para la escala normativa.

Luego de su traducción y revisión los mismos autores aplicaron el instrumento de compromiso organizacional a una muestra de 125 sujetos pertenecientes a una empresa del sector ferretero. Los resultados indicaron que existe una alta consistencia interna en los elementos de la prueba, ya que se mejoraron los índices obtenidos inicialmente en la prueba piloto, se encontraron coeficientes de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.86 para la sub-escala del compromiso afectivo, de 0.62 para la escala de continuidad y de 0.64 para la escala normativa y un coeficiente de 0.81 para la escala completa del instrumento.

El cuestionario de compromiso organizacional ha sido aplicado en varios estudios desarrollados en organizaciones venezolanas, obteniendo en todos los casos niveles aceptables de confiabilidad (ver tabla 3).

Tabla 3.
Confiabilidad del cuestionario de compromiso organización de Allen y Meyer (1990) de estudios realizados en Venezuela.

| Autores | Título del Trabajo de Grado | Alpha de Cronbach |
|-----------------------------|---|--------------------------|
| Alemán y González (1997) | Las propiedades motivantes del puesto como predictoras del compromiso organizacional en una empresa del sector ferretero. | 0.86 |
| Rico y Rodríguez (1998) | Compromiso organizacional y desempeño laboral. | 0.80 |
| Pérez (1999) | Relación entre la motivación laboral y el compromiso del individuo con la organización. | Comp. Afectivo: 0.83 |
| | | Comp. Continuidad: 0.69 |
| | | Comp. Normativo: 0.74 |
| Durrego y Echeverría (1999) | Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. | 0.80 |
| Vázquez (2001) | Compromiso organizacional y satisfacción laboral: predictores de la intención del empleado de dejar la organización. | 0.90 |
| Marín (2003) | Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico. | 0.81 |
| Manfredi y Tovar (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. | 0.63 |
| Biaggini y Mendoza (2005) | Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, satisfacción laboral, sexo y nivel del cargo sobre la ciudadanía organizacional. | Comp. Afectivo: 0.84 |
| | | Comp. Continuidad: 0.64 |
| | | Comp. Normativo: 0.62 |
| Vila (2005) | Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero. | 0.79 |
| Flores y Rodríguez (2006) | Relación entre el compromiso Organizacional y el desempeño contextual. | 0.77 |
| Pereira y Rondón (2006) | Compromiso organizacional, satisfacción laboral, antigüedad en la empresa, necesidad de logro y necesidad de poder sobre la conducta de ciudadanía organizacional. | Comp. Afectivo: 0.72 |
| | | Comp. Continuidad: 0.56 |
| | | Comp. Normativo: 0.61 |

| | | |
|-----------------------------|--|------|
| Castro y Fernández (2007) | Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, justicia organizacional percibida y variables personales sobre la ciudadanía organizacional. | 0.76 |
| Pedroza (2007) | Compromiso organizacional, motivación de logro y satisfacción laboral de trabajadores públicos en Caracas. | 0.77 |
| Núñez y Solano (2008) | Relación entre compensación total y compromiso organizacional. Estudio de caso: Empresa del sector retail. | 0.73 |
| Assandria y Piovesan (2008) | Relación entre percepción de oportunidades de desarrollo y adiestramiento y el compromiso organizacional | 0.64 |

Finalmente la escala utilizada estuvo conformada por 18 ítems, agrupados en 3 sub-escalas formadas por 6 ítems, mostrados en tabla 4, de especificaciones:

Tabla 4.
Tabla de Especificaciones de la escala de Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1990):

| Sub- Escalas | Ítems |
|---------------------------|-------------------|
| Compromiso Afectivo | 6,9,12,14,15 y 18 |
| Compromiso de Permanencia | 1,3,4,6,16 y 17 |
| Compromiso Normativo | 2,7,8,10,11 y 13 |

El puntaje de cada sujeto, oscila entre 18 puntos y 126 puntos que representa el mayor nivel obtenido, además es importante destacar que los ítems 10, 14, 15 y 18 están redactados de forma negativa, por lo que deben ser corregidos de forma inversa. Para responder al cuestionario los sujetos deben elegir uno de las siete alternativas presentadas en formato tipo Likert:

- 1 = Fuertemente en desacuerdo
- 2 = Moderadamente en desacuerdo
- 3 = Débilmente en desacuerdo

4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5 = Débilmente de acuerdo

6 = Moderadamente de acuerdo

7 = Fuertemente de acuerdo

b. Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido

En 1986, Eisenberger y et al., crearon un instrumento llamado Estudio de Apoyo Organizacional Percibido (SPOS), para medir las percepciones de los empleados del apoyo brindado por parte de la organización. El cuestionario estaba formado por 36 afirmaciones que se debían responder en una escala tipo Likert con siete opciones respuesta (c.p. Marbeti, 2001).

En el mismo estudio (Eisenberger et al. 1986) utilizaron una versión reducida del cuestionario formado por 17 ítems que obtuvieron las caras factoriales más altas y la administraron a una muestra de 97 profesores. Como resultado encontraron un coeficiente de Alpha de Cronbrach de 0.93 y correlaciones inter-ítems y la puntuación total de la prueba que oscilaban entre 0.48 y 0.88.

En la presente investigación se utilizó la versión revisada de este instrumento, traducida y adaptada por Marbeti (2001) quien tradujo y validó la escala a través de un acuerdo entre nueve expertos en el área organizacional, a partir del cual se consideraron validos 16 de los 17 ítems originales. En este estudio se aplicó una prueba piloto a una muestra de 342 empleados venezolanos y se obtuvo un coeficiente de Alpha de Cronbrach de 0.92 y una correlación inter-ítem de 0.42. Igualmente en la tabla 5, se muestran resultados de confiabilidad del cuestionario obtenidos en estudios realizados en Venezuela.

Tabla 5.
Confiabilidad del cuestionario apoyo organizacional percibido de Eisenberger et al. (1986) de estudios realizados en Venezuela.

| Autores | Título del Trabajo de Grado | Alpha de Cronbach |
|---------------------------|---|--------------------------|
| Maberti (2001) | El apoyo organizacional percibido, la edad, la antigüedad y el nivel del cargo como predictores del compromiso organizacional. | 0.92 |
| Manfredi y Tovar (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. | 0.93 |
| Biaggini y Mendoza (2005) | Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, satisfacción laboral, sexo y nivel del cargo sobre la ciudadanía organizacional. | 0.61 |
| Castro y Fernández (2007) | Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, justicia organizacional percibida y variables personales sobre la ciudadanía organizacional. | 0.92 |
| Ellenberg y Rojas (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. | 0.81 |

La escala utilizada estuvo conformada por 16 ítems, y el puntaje total se calcula sumando las respuestas de los sujetos ante cada ítem y va desde 16 puntos como el menor valor hasta 112 como el mayor. Los ítems 3, 7, 9, 10, 11 y 15 están redactados de manera inversa por lo que se corrigieron de manera contraria. Finalmente para responder al cuestionario los sujetos deben elegir uno de las siete opciones presentadas en formato tipo Likert:

- 1 = Fuertemente en desacuerdo
- 2 = Moderadamente en desacuerdo
- 3 = Débilmente en desacuerdo
- 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5 = Débilmente de acuerdo
- 6 = Moderadamente de acuerdo
- 7 = Fuertemente de acuerdo

6.6. Procedimiento

6.6.1. Fase Preparatoria

Para iniciar se realizó la búsqueda de investigaciones y estudios sobre el tema y se exploraron las diferentes teorías existentes hasta conseguir los instrumentos más adecuados para la medición de los niveles de compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido, para el logro de los objetivos planteados.

Luego se presentó un informe a los directivos de la empresa seleccionada dando a conocer los fundamentos teóricos que sustentan el estudio, el planteamiento del problema de la investigación, una breve descripción de las variables de estudio y de los instrumentos mediante los cuales se medirán dichas variables. Y además de la aprobación del proyecto por parte de la empresa fue requerida la aprobación de cada empresa cliente participante y una vez obtenida su autorización se procedió a aplicar los instrumentos a los empleados.

6.6.2. Fase Exploratoria

Luego de realizar el contacto y la confirmación de la participación de los sujetos en el proyecto de investigación, se realizaron visitas diarias a la empresa y a cada uno de sus clientes ubicados en Caracas, durante dos semanas, para la aplicación de los instrumentos. Para evitar entorpecer el trabajo de los Analistas de ServiceDesk, el instrumento no fue aplicado de forma grupal, a cada participante se le entregó la batería de pruebas y estas fueron contestadas en sus cubículos durante la jornada de trabajo a medida que estaban disponibles. Para controlar la forma de aplicación las instrucciones se dieron de forma personal, además se les informó a las personas que la participación era voluntaria y se les dió un tiempo pertinente para que pudieran completarlo, finalmente se esperó que terminaran para recolectar los datos.

Luego de la aplicación de los instrumentos, se procedió al análisis de los datos mediante la creación de una base de datos y de la aplicación de los análisis estadísticos pertinentes, para ello se requirió el uso del programa estadístico para ciencias sociales (SPSS) versión 17.0, con el fin de conocer como se dan las relaciones entre las diferentes variables planteadas en la presente investigación.

VII. ANALISIS DE RESULTADOS

En esta sección se presentan el análisis de los resultados obtenidos a partir de la recolección de información, para ello se han llevado a cabo una serie de cálculos estadísticos con el uso de programa SPSS en su versión 17.0.

En primer lugar se realizó un análisis descriptivo de cada variable y las dimensiones que las componen, en términos de indicadores de tendencia central (media y mediana), variabilidad (desviación típica y coeficiente de variabilidad) y forma (asimetría y kurtosis). Esto con el propósito de evaluar la distribución y el comportamiento de la muestra en cada una de las variables contempladas en la investigación. Finalmente para responder las interrogantes en torno a la presencia o no de relaciones estadísticamente significativas en los valores de compromiso organizacional y sus dimensiones (afectiva, de continuidad y normativa) y el apoyo organizacional percibido; se han llevado a cabo los cálculos correspondientes al Coeficiente Producto Momento de Pearson.

7.1. Estadísticos Descriptivos de las Variables de Estudio

En la tabla 6, se observan los resultados obtenidos de los análisis descriptivos de cada variable, así como de las dimensiones que las conforman, con el fin de evaluar la distribución y el comportamiento de los datos.

Tabla 6.
Estadísticos descriptivos para el apoyo organizacional percibido, el compromiso organizacional y sus dimensiones.

| | Apoyo Organizacional | Compromiso Organizacional | Compromiso Afectivo | Compromiso de Continuidad | Compromiso Normativo |
|------------|----------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|
| N | 101 | 101 | 101 | 101 | 101 |
| Media | 68,47 | 72,38 | 24,81 | 24,23 | 23,34 |
| Mediana | 69 | 71 | 25 | 23 | 23 |
| Desv. típ. | 15,99 | 14,40 | 6,64 | 6,92 | 6 |

| | | | | | |
|-----------|-------|-------|-------|-------|------|
| Asimetría | -0,16 | 0,18 | 0,22 | 0,25 | 0,03 |
| Curtosis | 0,36 | -0,41 | -0,57 | -0,63 | -0,5 |
| Mínimo | 22 | 40 | 12 | 11 | 9 |
| Máximo | 107 | 106 | 42 | 40 | 36 |

En cuanto a la variable predictora apoyo organizacional, la puntuación mínima obtenida fue 22 y el puntaje máximo 107, siendo el promedio de respuesta de 68,47 y la desviación típica de 15,99, lo que indica que la distribución es de tendencia heterogénea (CV= 23%). La agrupación de los puntajes es de forma asimétrica moderada y negativa (As= -0,16), mientras que la curva es leptocúrtica (Ku= 0,36). Por lo que se puede sugerir que los empleados encuestados tienen una percepción moderada con respecto al grado de apoyo organizacional que reciben de la organización y la mayor cantidad de datos se encuentra en valores menores a la media (ver figura 6).

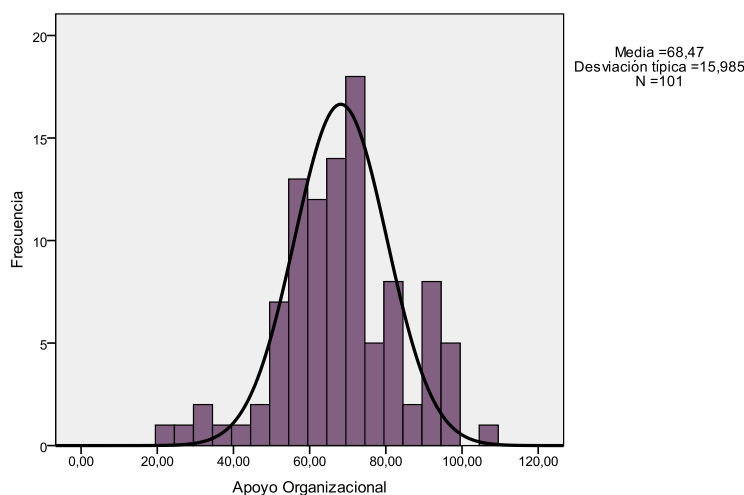


Figura 6. Distribución de los puntajes del apoyo organizacional percibido.

En la figura 7 se puede observar que la variable compromiso organizacional, obtuvo un rango de puntuación entre los 40 y 106 puntos, con una media aritmética de 72,38. La distribución se mostró asimétrica y positiva (As= 0,18), además presenta una desviación típica de 14,40, lo que muestra variabilidad en los datos al ser heterogénea (CV= 20%). La curva de la distribución es platicúrtica (Ku= -0,41), indicando que la mayor parte de los sujetos se

encuentran en la parte media de la distribución y muestran una tendencia moderada de compromiso hacia la organización.

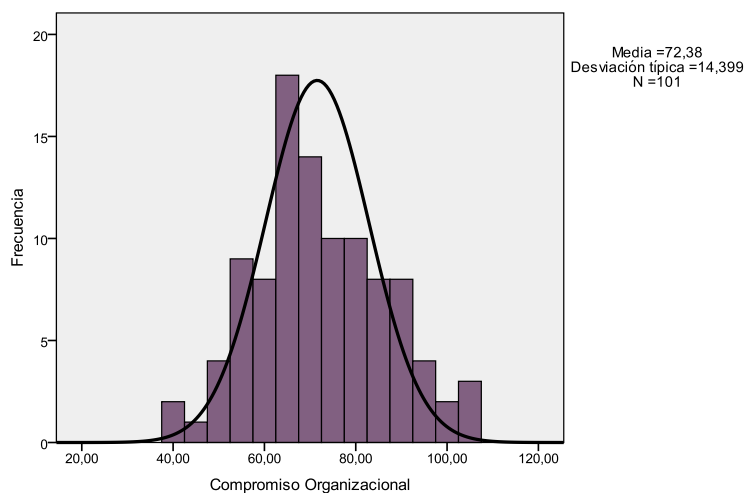


Figura 7. Distribución de los puntajes del compromiso organizacional.

Tal como se observa en la figura 8, en cuanto a los factores del compromiso organizacional, en general se encontraron mayores niveles de compromiso afectivo, seguido del componente de continuidad, mientras que el factor normativo reportó el menor nivel de compromiso.

Para la dimensión de compromiso afectivo se obtuvo un rango de valores desde 12 hasta 42 puntos. La media aritmética fue de 24,81 y la desviación típica de 6,64. La distribución de la muestra es ligeramente asimétrica y positiva ($As=0,22$), mientras que el acampamiento de la curva es platicúrtica ($K=-0,57$) y con alta heterogeneidad ($CV= 27\%$), lo que indica los datos presentan un ligero achatamiento y se aglomeran en valores que están por encima de la media (ver figura 8).

La dimensión compromiso de continuidad, obtuvo puntajes que fluctuaron entre 11 y 40 puntos, con una media aritmética de 24,23 y una desviación típica de 6,92, lo que demuestra una alta variabilidad ($CV=29\%$). Además, la forma de la curva tendió a ser platicúrtica ($Ku=-0,63$) y ligeramente asimétrica y positiva ($As=$

0,25). Lo que significa que la muestra evaluada manifiesta poseer sentimientos moderados sobre el costo que implica el retirarse de la organización (ver figura 8).

Con respecto al análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo, se halló que el rango de puntuación se ubicó entre 9 y 42, con una media aritmética de 23,34 y una desviación típica de 6 lo que indica que la distribución presenta heterogeneidad ($CV=26\%$). Además, la forma de la curva tendió a ser platicúrtica ($Ku= -0,5$) y ligeramente asimétrica ($As= 0,03$). Los resultados apuntan a que la muestra evaluada manifiesta poseer sentimientos moderados y altos de obligación de pertenecer a la organización (ver figura 8).

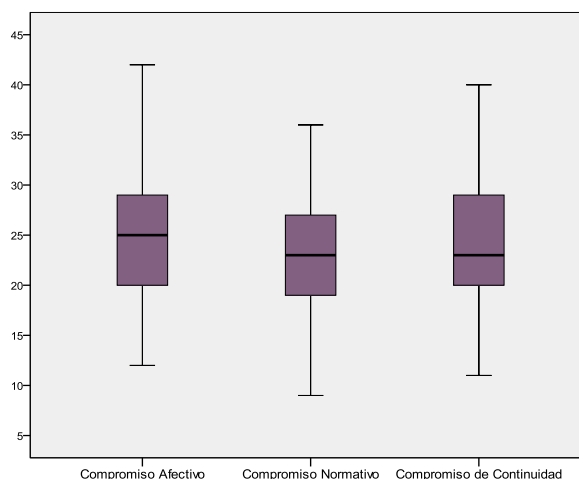


Figura 8. Diagrama de caja para las dimensiones del compromiso organizacional.

7.2. Variables Sociodemográficas y Variables de Estudio

A continuación se evaluarán las diferencias encontradas al comparar a los participantes de la muestra por grupos en cuanto a la empresa para la cual laboran, su sexo, edad, nivel de instrucción y antigüedad en el cargo, con los puntajes obtenidos en los cuestionarios de apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional.

7.2.1. Tipo de Empresa y Variables de Estudio

a. Apoyo Organizacional Percibido y Tipo de Empresa

En cuanto al apoyo organizacional percibido como se observa en la tabla 7, los empleados ubicados en la sede principal de la empresa Duncan obtuvieron el mayor nivel, en segundo lugar se encuentran los trabajadores que laboran en las Oficinas de S.P.I, seguidos de los empleados ubicados en la plantilla de Movistar y los que brindan servicios en la empresa Polar, mientras que los trabajadores ubicados en Pepsico reportaron el menor nivel de apoyo percibido.

Tabla 7.
Estadísticos descriptivos para el apoyo organizacional percibido según el tipo de empresa.

| Empresa | DUNCAN | MOVISTAR | OFICINA | PEPSICO | POLAR |
|------------|--------|----------|---------|---------|-------|
| N | 4 | 60 | 9 | 9 | 19 |
| Media | 81,25 | 69,88 | 74,56 | 59,22 | 62,79 |
| Mediana | 81 | 70 | 80 | 60 | 60 |
| Desv. típ. | 15,37 | 13,63 | 15,30 | 6,74 | 22,56 |
| Asimetría | 0,02 | -0,28 | -0,37 | -0,23 | 0,23 |
| Curtosis | -5,73 | 1,17 | -1,17 | -0,97 | -0,47 |
| Mínimo | 67 | 28 | 52 | 49 | 22 |
| Máximo | 96 | 98 | 95 | 69 | 107 |

Los trabajadores ubicados en Duncan mostraron tener puntuaciones de apoyo organizacional percibido entre 67 y 96 puntos. La distribución tiene una media de 81,25 y una desviación típica de 15,37, además el coeficiente de variación tiene un valor de 19%, lo cual apunta a una distribución heterogénea. La curva se observa ligeramente asimétrica ($As=0,02$) y con forma platicúrtica ($Ku= -5,73$). En general se observa que los sujetos mostraron tener valores cercanos a la media y niveles altos de apoyo organizacional percibido (ver figura 9).

Por su parte en los empleados ubicados en la sede principal de Movistar, las puntuaciones oscilaron entre 28 y 98 puntos, siendo el valor del puntaje promedio 69,88 y la desviación típica de 13,63, además el coeficiente de variación tiene un valor de 20% lo cual apunta a una distribución heterogénea. En cuanto a la asimetría de la misma se obtuvo un valor de 0,28 siendo entonces de tendencia asimétrica y positiva, en relación a ello el valor de la curtosis fue de 1,17 lo cual indica que es leptocúrtica. A raíz de los datos parece que los participantes se sienten moderadamente apoyados por la organización (ver figura 9).

Los trabajadores que laboran directamente en las Oficinas de S.P.I. obtuvieron como valores mínimos y máximos 52 y 95 respectivamente, siendo el valor del puntaje promedio de 74,56 y la desviación típica de 15,30, además el coeficiente de variación tiene un valor de 21% lo cual apunta a una distribución heterogénea. La distribución tiene asimetría negativa ($As = -0,37$) y a presenta una forma con propensión platicúrtica ($Ku = -0,97$). Lo anterior indica que la mayoría de los sujetos de la muestra tienen puntajes aglomerados en valores menores a la media (ver figura 9).

En cuanto a los empleados ubicados en la empresa Pepsico, se hallaron valores entre 22 y 107 puntos, con una media aritmética de 59,22 y una desviación típica de 6,74, lo que muestra homogeneidad en los datos ($CV = 11\%$). La distribución de la curva es ligeramente asimétrica y negativa ($As = -0,23$) y con forma platicúrtica ($Ku = -0,97$). En general se observa un nivel moderadamente bajo de apoyo organizacional percibido (ver figura 9).

Por último los sujetos que laboran en el Centro Empresarial Polar, obtuvieron valores que oscilaron entre los 22 y los 107 puntos, con una media de 62,79 y una desviación típica de 22,56, lo que muestra una alta variabilidad en los datos ($CV = 36\%$). La distribución de la curva es ligeramente asimétrica y negativa ($As = -0,23$) y con forma platicúrtica ($Ku = -0,47$). Estos resultados muestran que la distribución de la muestra se encuentra por debajo de la media teórica lo que indica que los sujetos tienen niveles ligeramente bajos de percepción de apoyo organización (ver figura 9).

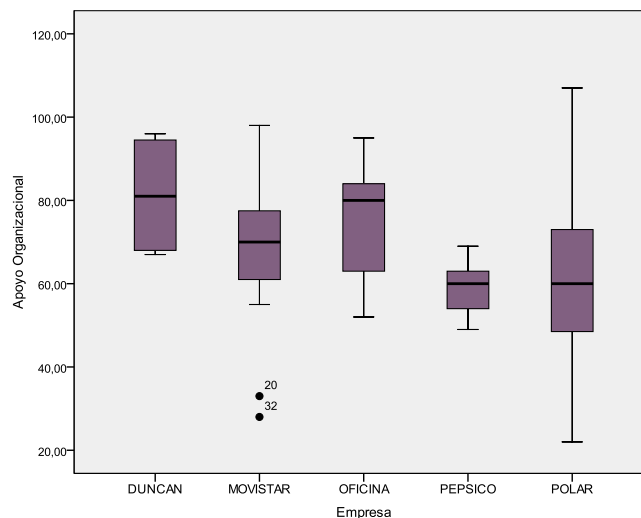


Figura 9. Diagrama de caja para el apoyo organizacional percibido y el tipo de empresa.

b. Compromiso Organizacional y Tipo de Empresa

En la tabla 8 se observa que en relación a la variable compromiso organizacional, los empleados que laboran en las Oficinas de S.P.I obtuvieron los puntajes más altos, mientras que en segundo lugar se encuentran los trabajadores ubicados en la empresa Polar, seguidos de aquellos ubicados en Movistar y los asignados en la empresa Duncan, por su parte los trabajadores que brindan servicios en Pepsico reportaron el menor nivel de compromiso.

Tabla 8.

Estadísticos descriptivos para el compromiso organizacional según el tipo de empresa.

| Empresa | DUNCAN | MOVISTAR | OFICINA | PEPSICO | POLAR |
|------------|--------|----------|---------|---------|-------|
| N | 4 | 60 | 9 | 9 | 19 |
| Media | 66,75 | 71,93 | 80 | 65,44 | 74,63 |
| Mediana | 67 | 71,50 | 73 | 64 | 70 |
| Desv. típ. | 10,50 | 12,60 | 17,96 | 15,27 | 17,32 |
| Asimetría | -0,13 | 0,07 | 0,32 | -0,08 | -0,05 |
| Curtosis | -0,03 | -0,56 | -1,36 | -1,68 | -0,65 |
| Mínimo | 54 | 42 | 56 | 46 | 40 |
| Máximo | 79 | 98 | 106 | 86 | 105 |

Los empleados ubicados en Duncan, tienen puntuaciones que oscilaron entre 54 y 79 puntos, siendo el valor del puntaje promedio 67 y la desviación típica de 10,50, además el coeficiente de variación tiene un valor de 15% lo cual apunta a una distribución homogénea. En cuanto a la asimetría de la misma se obtuvo un valor de -0,13 siendo entonces de tendencia asimétrica y negativa, en relación a ello el valor de la curtosis fue de -0,03 lo cual indica que es levemente platicúrtica. A raíz de los datos parece que los participantes están moderadamente comprometidos con la empresa y sus puntajes se distribuyen proporcionalmente alrededor de la media (ver figura 10).

En cuanto a los empleados que laboran en Movistar se hallaron valores entre 42 y 98 puntos, con una media aritmética de 71,93 y una desviación típica de 12,60, lo que muestra heterogeneidad en los datos (CV=17%). La distribución de la curva es ligeramente asimétrica y positiva (As=0,07) y con forma platicúrtica (Ku= -0,56). En general se observa un nivel moderado y alto de compromiso con la organización (ver figura 10).

Los sujetos que elaboran en las oficinas de S.P.I. obtuvieron valores que oscilan entre los 56 y los 106 puntos, con una media de 80 y una desviación típica de 17,96 lo que muestra variabilidad en los datos (CV=22%). La distribución de la curva es asimétrica y negativa (As=-0,32) y con forma platicúrtica (Ku= -1,36). Los resultados muestran que la mayor parte de la distribución de la muestra se encuentra por encima de la media, lo que indica que los sujetos tienen niveles altos de compromiso hacia la organización (ver figura 10).

Por su parte los trabajadores que brindan servicio en Pepsico, obtuvieron puntajes que fluctuaron entre 46 y 86 puntos, con una media aritmética de 65,44 y una desviación típica de 15,27, con una alta variabilidad (CV=23%). Los puntajes se distribuyeron con una ligera asimetría negativa (As= -0,08) y la curva mostró una tendencia a ser platicúrtica (Ku=-1,68). Lo que significa que la muestra evaluada manifiesta poseer sentimientos adecuados de identificación con la organización (ver figura 10).

Finalmente los sujetos que laboran en la empresa Polar, se obtuvieron valores que oscilan entre los 40 y los 105 puntos, con una media de 74,63 y una desviación típica de 17,32 lo que muestra una alta variabilidad en los datos (CV=23%). La distribución de la curva es ligeramente asimétrica y negativa ($As=-0,05$) y con forma platicúrtica ($Ku=-0,65$). Los resultados muestran que la distribución de la muestra se encuentra por encima de la media, lo que indica que los sujetos tienen niveles moderados y altos de compromiso con la organización (ver figura 10).

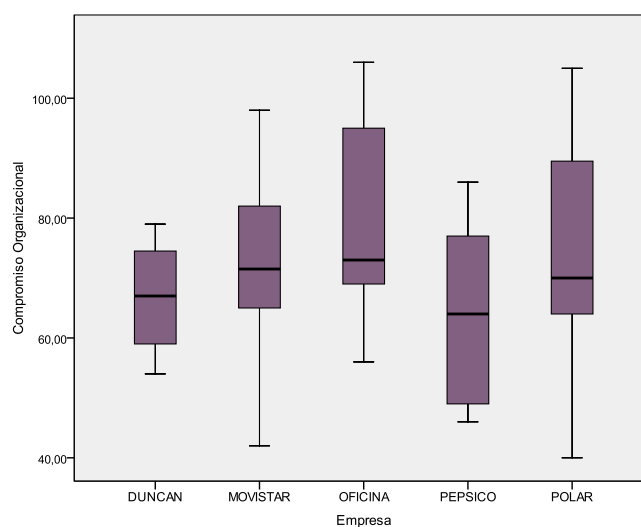


Figura 10. Diagrama de caja para el compromiso organizacional y el tipo de empresa.

c. Compromiso Organizacional Afectivo y Tipo de Empresa

Tal como se ve en la tabla 9, en cuanto a la dimensión afectiva del compromiso organizacional, los empleados que laboran en la Oficina de S.P.I obtuvieron los puntajes más altos, mientras que en segundo lugar se encuentran los trabajadores ubicados en Movistar, seguidos de aquellos ubicados de Polar y en Duncan, por su parte los trabajadores ubicados en la sede de Pepsico reportaron el menor nivel de compromiso afectivo.

Tabla 9.
Estadísticos descriptivos para la dimensión afectiva del compromiso organizacional según el tipo de empresa.

| Empresa | DUNCAN | MOVISTAR | OFICINA | PEPSICO | POLAR |
|------------|--------|----------|---------|---------|-------|
| N | 4 | 60 | 9 | 9 | 19 |
| Media | 24,25 | 25,15 | 26,89 | 21,44 | 24,47 |
| Mediana | 22 | 25 | 27 | 22 | 25 |
| Desv. típ. | 6,70 | 6,01 | 8,55 | 6,23 | 7,81 |
| Asimetría | 1,65 | -0,10 | 0,33 | -0,13 | 0,61 |
| Curtosis | 2,87 | -0,91 | -1,83 | -1,69 | 0,19 |
| Mínimo | 19 | 13 | 17 | 13 | 12 |
| Máximo | 34 | 36 | 38 | 29 | 42 |

Los sujetos que laboran en la empresa Duncan obtuvieron valores que oscilan entre los 19 y los 34 puntos, con una media de 24,25 y una desviación típica de 6,70 lo que muestra variabilidad en los datos (CV=28%). La distribución de la curva es asimétrica y positiva (As=1,65) y con forma leptocúrtica (Ku= 2,87). Los resultados muestran que la mayor parte de la muestra se encuentra por encima de la media, sin embargo poseen niveles moderados de compromiso afectivo hacia la organización (ver figura 11).

Los participantes que laboran en la empresa Movistar poseen valores de compromiso afectivo entre 13 y 36 y el promedio se encuentra alrededor de 25,15, lo cual es bastante consistente con una mediana de 25; igualmente se observa una desviación típica de 6,01, que muestra variabilidad en los puntajes (CV= 24%). La distribución de la curva es ligeramente asimétrica y negativa (As=-0,10) y con forma platicúrtica (Ku= -0,91). Lo que permite concluir que la distribución de la muestra se encuentra distribuida alrededor de la media y mantiene niveles moderados de compromiso afectivo hacia la organización (ver figura 11).

Por su parte los sujetos que laboran en la oficina de S.P.I. obtuvieron valores que oscilan entre los 17 y los 38 puntos, con una media de 26,89 y una desviación típica de 8,55 lo que muestra variabilidad alta en los datos (CV=32%). La distribución de la curva es asimétrica y positiva (As=-0,33) y con forma platicúrtica

($Ku = -1,83$). Lo que significa que la muestra evaluada manifiesta poseer sentimientos moderados de compromiso afectivo hacia la organización (ver figura 11).

Los trabajadores ubicados Pepsico, obtuvieron valores que fluctuaron entre los 13 y los 19 puntos, con una media de 21,44 y una desviación típica de 6,23 lo que muestra una alta variabilidad en los datos ($CV=29\%$). La distribución de la curva es asimétrica y negativa ($As=-0,13$) y con forma platicúrtica ($Ku = -0,69$). Los resultados muestran que la distribución de la muestra se encuentra por encima de la media teórica lo que indica que los sujetos tienen niveles moderados compromiso afectivo hacia la organización (ver figura 11).

Por último los sujetos que laboran en la empresa Polar, obtuvieron puntajes que oscilaron entre 12 y 42 puntos, con una media aritmética de 24,47 y una desviación típica de 7,81, con una alta variabilidad ($CV=32\%$). Los puntajes se distribuyeron con una ligera asimetría positiva ($As = 0,61$) y la curva mostró una tendencia a ser leptocúrtica ($Ku=0,19$). Lo que sugiere que los empleados poseen en su mayoría sentimientos positivos y moderados de compromiso afectivo hacia la organización (ver figura 11).

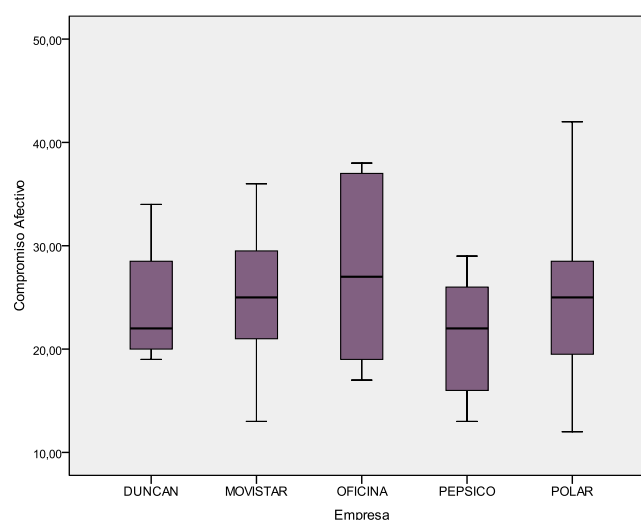


Figura 11. Diagrama de caja para el compromiso afectivo y el tipo de empresa.

d. Compromiso Organizacional Normativo y Tipo de Empresa

En cuanto al compromiso organizacional normativo, como se observa en la tabla 10, que los empleados que laboran en la oficina de S.P.I. obtuvieron el mayor nivel, en segundo lugar se encuentran los trabajadores que laboran en la empresa Polar seguidos de los empleados ubicados en Movistar y los de la empresa Duncan, mientras que los trabajadores de la empresa Pepsico reportaron el menor nivel de compromiso normativo.

Tabla 10.
Estadísticos descriptivos para la dimensión normativa del compromiso organizacional según el tipo de empresa.

| Empresa | DUNCAN | MOVISTAR | OFICINA | PEPSICO | POLAR |
|------------|--------|----------|---------|---------|-------|
| N | 4, | 60 | 9 | 9 | 19 |
| Media | 20,50 | 23,48 | 26,33 | 20,22 | 23,53 |
| Mediana | 20,50 | 24 | 26 | 19 | 24 |
| Desv. típ. | 3,87 | 5,54 | 5,52 | 4,35 | 7,97 |
| Asimetría | 0 | -0,12 | 0,39 | 0,59 | -0,09 |
| Curtosis | -1,20 | -0,03 | -0,45 | -0,17 | -1,42 |
| Mínimo | 16 | 9 | 19 | 14 | 12 |
| Máximo | 25 | 36 | 36 | 28 | 36 |

Los trabajadores ubicados en Duncan mostraron tener puntuaciones de compromiso normativo entre 16 y 25 puntos. La distribución tiene una media de 20,50 y una desviación típica de 3,87, además el coeficiente de variación tiene un valor de 19% lo cual apunta a una distribución heterogénea. La curva es claramente simétrica ($As=0$) y con forma platicúrtica ($Ku=-1,20$). En general se observa que la mayoría de los sujetos mostraron tener valores cercanos a la media y niveles moderados de compromiso normativo (ver figura 12).

Por su parte en los empleados ubicados en la sede de Movistar, las puntuaciones oscilaron entre 9 y 36 puntos, siendo el valor del puntaje promedio 23,48 y la desviación típica de 5,54, además el coeficiente de variación tiene un valor de 24% lo cual apunta a una distribución heterogénea. En cuanto a la

asimetría de la misma se obtuvo un valor de $-0,12$ siendo entonces de tendencia simétrica y negativa, en relación a ello el valor de la Curtosis fue de $-0,03$ lo cual indica que es ligeramente platicúrtica. A raíz de los datos parece que los participantes se sienten moderadamente comprometidos de forma normativa (ver figura 12).

Los trabajadores que laboran directamente en la Oficina de S.P.I. obtuvieron como valores mínimos y máximos 19 y 36 respectivamente, siendo el valor del puntaje promedio de 26,33 y la desviación típica de 5,52, además el coeficiente de variación tiene un valor de 21% lo cual apunta a una distribución heterogénea. La distribución tiene asimetría negativa ($As = -0,39$) y a presenta una forma con propensión platicúrtica ($Ku = -0,45$). Lo anterior indica que la mayoría de los sujetos de la muestra tienen puntajes aglomerados en valores menores a la media (ver figura 12).

En cuanto a los empleados que brindan servicios en Pepsico, se hallaron valores entre 14 y 28 puntos, con una media aritmética de 20,22 y una desviación típica de 4,35, lo que muestra heterogeneidad en los datos ($CV = 22\%$). La distribución de la curva es asimétrica y negativa ($As = -0,59$) y con forma platicúrtica ($Ku = -0,17$). En general se observa un nivel moderadamente bajo de compromiso normativo (ver figura 12).

Por último los sujetos que elaboran en la empresa Polar, obtuvieron valores que oscilan entre los 12 y los 36 puntos, con una media de 23,53 y una desviación típica de 7,97, lo que muestra una alta variabilidad en los datos ($CV = 34\%$). La distribución de la curva es ligeramente asimétrica y negativa ($As = -0,09$) y con forma platicúrtica ($Ku = -1,42$). Los resultados muestran que la distribución de la muestra se encuentra por debajo de la media lo que indica que los sujetos tienen niveles moderados de compromiso normativo (ver figura 12).

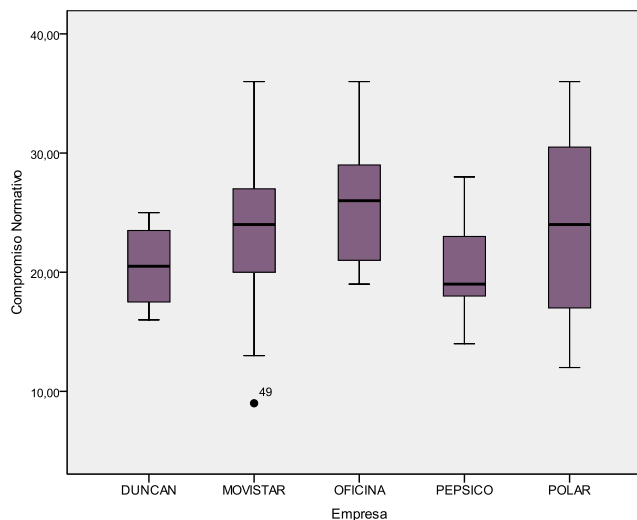


Figura 12. Diagrama de caja para el compromiso normativo y el tipo de empresa.

e. Compromiso Organizacional de Continuidad y Tipo de Empresa

Tal como se ve en la tabla 11, en cuanto a la dimensión afectiva del compromiso organizacional, los empleados que laboran en la Oficina de S.P.I obtuvieron los puntajes más altos, mientras que en segundo lugar se encuentran los trabajadores de la empresa Polar, seguidos aquellos que laboran en Pepsico y en la empresa Movistar, por su parte los trabajadores ubicados en Duncan reportaron el menor nivel de compromiso de continuidad.

Tabla 11.

Estadísticos descriptivos para la dimensión de continuidad del compromiso organizacional según el tipo de empresa.

| Empresa | DUNCAN | MOVISTAR | OFICINA | PEPSICO | POLAR |
|------------|--------|----------|---------|---------|-------|
| N | 4 | 60 | 9 | 9 | 19 |
| Media | 22 | 23,30 | 26,78 | 23,78 | 26,63 |
| Mediana | 23,50 | 22 | 22 | 25 | 31 |
| Desv. típ. | 7,70 | 6,37 | 7,51 | 7,31 | 7,78 |
| Asimetría | -0,79 | 0,33 | 0,81 | 0,10 | -0,22 |
| Curtosis | -1,15 | -0,20 | -0,84 | -0,79 | -1,31 |
| Mínimo | 12 | 11 | 20 | 14 | 13 |
| Máximo | 29 | 37 | 40 | 36 | 39 |

Los empleados ubicados en Duncan, tienen puntuaciones que oscilaron entre 12 y 29 puntos, siendo el valor del puntaje promedio de 20 puntos y la desviación típica de 7,50; además el coeficiente de variación tiene un valor de 37% lo cual apunta a una distribución heterogénea. En cuanto a la asimetría de la misma se obtuvo un valor de -0,79 siendo entonces de tendencia asimétrica y negativa, en relación a ello el valor de la Curtosis fue de -1,15 lo cual indica que es platicúrtica. A raíz de los datos parece que la mayor parte de los participantes se encuentra por debajo de la media y se observan valores moderados y bajos de compromiso de continuidad (ver figura 13).

En cuanto a los empleados ubicados en Movistar se hallaron valores entre 11 y 37 puntos, con una media aritmética de 23,30 y una desviación típica de 6,37 lo que muestra heterogeneidad en los datos (CV=28%). La distribución de la curva es ligeramente asimétrica y positiva (As=0,33) y con forma platicúrtica (Ku= -0,20). En general se observa un nivel moderados de compromiso continuo hacia la organización (ver figura 13).

Por su parte los sujetos que laboran en la oficina de S.P.I. obtuvieron valores que oscilan entre los 20 y los 40 puntos, con una media de 26.78 y una desviación típica de 7.51 lo que muestra variabilidad en los datos (CV=22%). La distribución de la curva es asimétrica y positiva (As=-0,81) y con forma platicúrtica (Ku= -0,84). Los resultados muestran que la mayor parte de la muestra se encuentra por encima de la media, lo que indica que los sujetos tienen niveles altos de compromiso de continuidad hacia la organización (ver figura 13).

Los trabajadores que brindan servicios en Pepsico, obtuvieron puntajes que fluctuaron entre 14 y 36 puntos, con una media aritmética de 23,78 y una desviación típica de 7,31, con una alta variabilidad (CV=28%). Los puntajes se distribuyeron con una ligera asimetría positiva (As= 0,10) y la curva mostró una tendencia a ser platicúrtica (Ku=-0,79). Lo que significa que la muestra evaluada manifiesta poseer niveles moderados y bajos de compromiso de continuidad hacia la organización (ver figura 13).

En último lugar los sujetos que laboran en la empresa Polar, obtuvieron valores que oscilan entre 13 y los 39 puntos, con una media de 26,63 y una desviación típica de 7,78 lo que muestra una alta variabilidad en los datos (CV=29%). La distribución de la curva es ligeramente asimétrica y negativa ($As=-0,22$) y con forma platicúrtica ($Ku=-1,31$). Lo que significa que la muestra evaluada manifiesta poseer niveles moderados de compromiso de continuidad hacia la organización (ver figura 13).

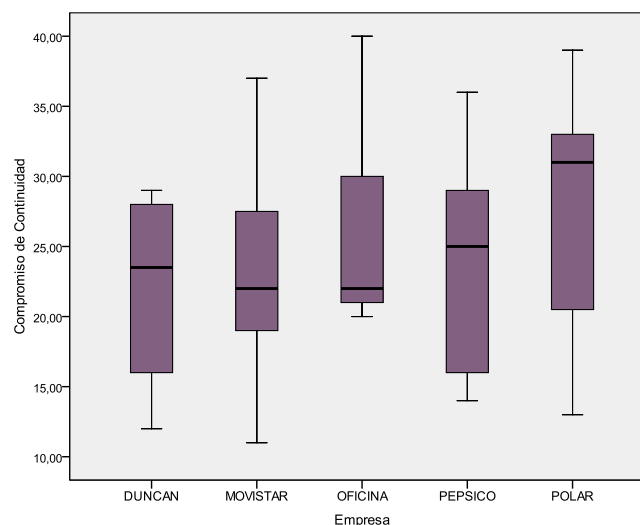


Figura 13. *Diagrama de caja para el compromiso de continuidad y el tipo de empresa.*

7.2.2. Edad y Variables de Estudio

a. Apoyo Organizacional Percibido y Edad

Tal como se observa en la figura 14, los resultados no permiten sostener una relación lineal entre el apoyo organizacional percibido y la edad de los participantes, al menos para esta muestra y en función de los instrumentos de recolección de información utilizados. Lo que indica que las diferencias observadas obedecen a factores de azar no controlados.

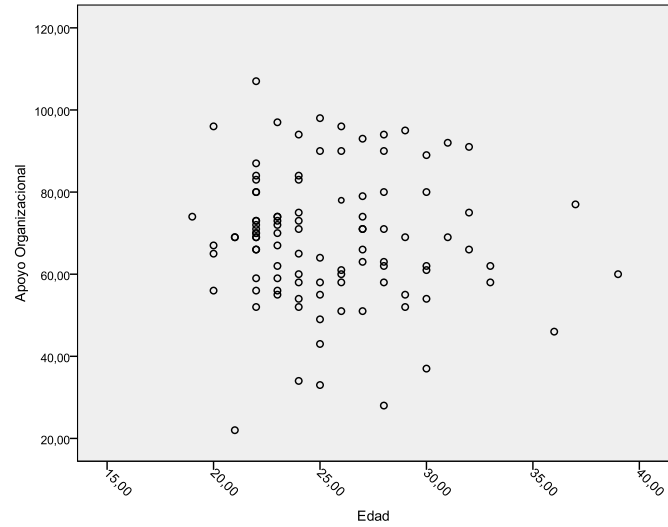


Figura 14. Diagrama de dispersión apoyo organizacional percibido y la edad.

b. Compromiso Organizacional y Edad

En cuanto al compromiso organizacional y la variable sociodemográfica edad, en la figura 15 se observa que la nube de puntos tiene una forma redondeada y dispersa, lo que indica que la correlación entre las variables es nula.

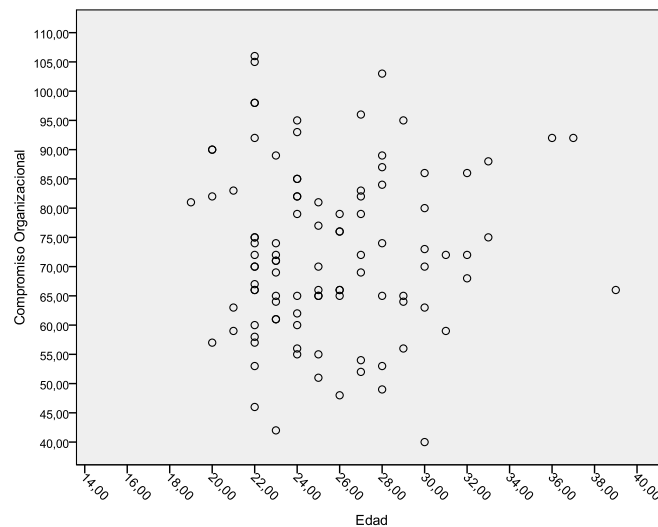


Figura 15. Diagrama de dispersión compromiso organizacional y la edad.

c. Compromiso Organizacional Afectivo y Edad

En cuanto al compromiso afectivo, en la figura 16 se observa que los resultados no permiten sostener una relación lineal entre esta variable y la edad de los participantes, lo que indica que las diferencias observadas obedecen otros factores que no fueron controlados en esta investigación.

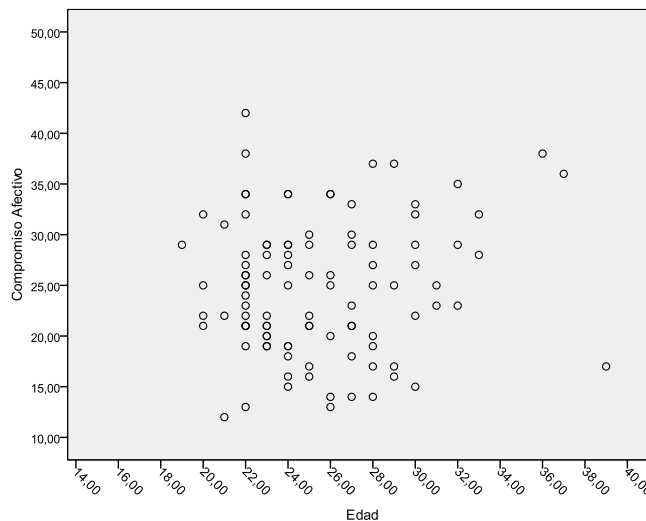


Figura 16. Diagrama de dispersión compromiso afectivo y la edad.

d. Compromiso Organizacional Normativo y Edad

Como se observa en la figura 17, los resultados la nube de puntos tiene una forma redondeada, por lo que no se puede sostener una relación lineal entre compromiso normativo y la edad de los participantes, debido a que las diferencias observadas se deban a factores que no fueron tomados en cuenta en la presente investigación.

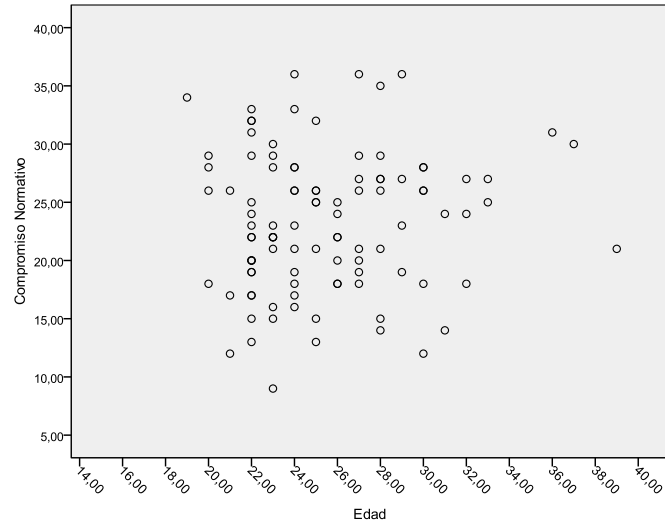


Figura 17. Diagrama de dispersión compromiso normativo y la edad.

e. Compromiso Organizacional de Continuidad y Edad

Por otro lado, el compromiso de continuidad no mostró tener una relación directa con la edad de los participantes, en la figura 18 se observa que la nube de puntos tiene una forma redondeada y dispersa, lo que indica que la correlación entre las variables es nula.

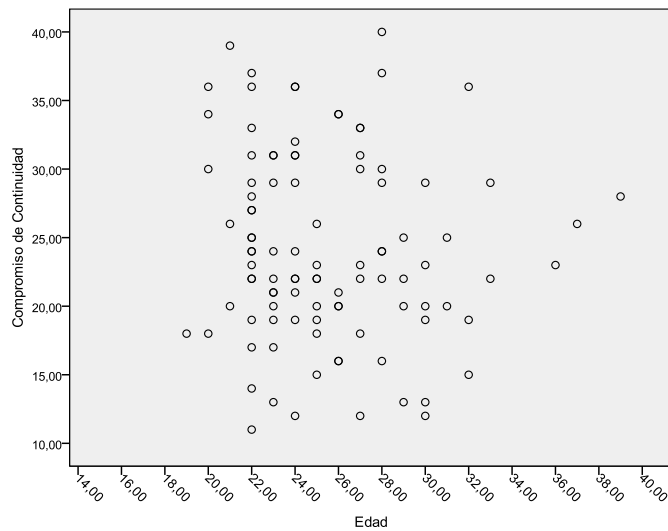


Figura 18. Diagrama de dispersión compromiso de continuidad y la edad.

7.2.3. Sexo y Variables de Estudio

a. Apoyo Organizacional Percibido y Sexo

Según la variable sociodemográfica sexo, en la figura 19 se observa que los hombres aparentemente poseen un mayor nivel de apoyo organizacional percibido que las mujeres. En cuanto a las participantes del sexo femenino, se hallaron valores entre 22 y 107 puntos, con una media aritmética de 65,69 y una desviación típica de 18,80. Por su parte los hombres obtuvieron valores que oscilan entre los 37 y los 98 puntos, con una media de 70 y una desviación típica de 14,12. En líneas generales la distribución de ambos sexos muestra heterogeneidad en los datos y se observa que la mayoría de los sujetos mostraron tener valores cercanos a la media y niveles moderados de apoyo organizacional percibido.

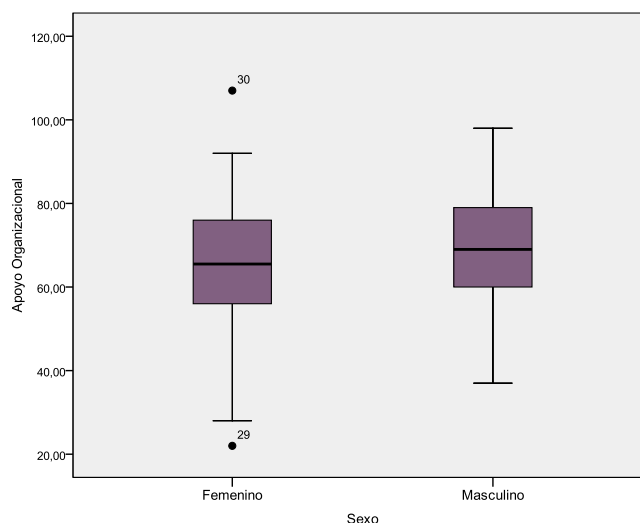


Figura 19. Diagrama de caja para apoyo organizacional percibido y el sexo.

b. Compromiso Organizacional y Sexo

En cuanto al compromiso organizacional y el sexo de los candidatos, en la figura 20, se observa que los hombres aparentemente poseen un mayor nivel que las mujeres en esta variable. En cuanto a las participantes del sexo femenino, se

hallaron valores entre 42 y 105 puntos, con promedio de 71,28 y una desviación típica de 14,36. Por su parte los hombres obtuvieron valores que oscilan entre los 40 y los 106 puntos, con una media de 72,98 y una desviación típica de 14,50.

En general la distribución de ambos sexos muestra variabilidad en los datos y se observa que para ambos sexos, la mayoría de los sujetos mostraron tener valores cercanos a la media y niveles moderados y altos de compromiso hacia la organización.

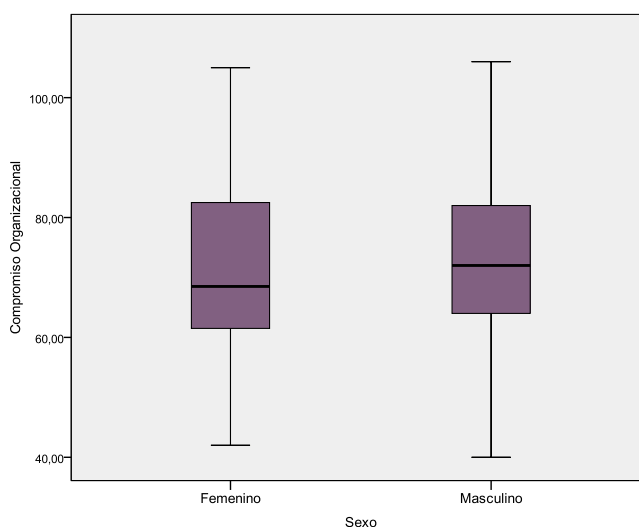


Figura 20. Diagrama de caja para compromiso organizacional y el sexo.

c. Compromiso Organizacional Afectivo y Sexo

Con respecto al compromiso afectivo, en la figura 21 se observa que los hombres aparentemente poseen un mayor nivel que las mujeres, pero las diferencias no son significativas. La puntuación de los hombres se distribuyó en un rango de 13 como mínimo y 38 como máximo y un promedio de 24,97, con una dispersión de 6,30. Mientras que las mujeres obtuvieron puntajes entre los 12 y los 44 puntos, una media de 24,53 y una desviación de 7,30.

Estos resultados indican que ambos sexos mostraron una alta variabilidad en los datos siendo esta superior en los hombres, además la mayoría de los

sujetos mostraron tener valores cercanos a la media y niveles moderados y bajos de compromiso afectivo hacia la organización.

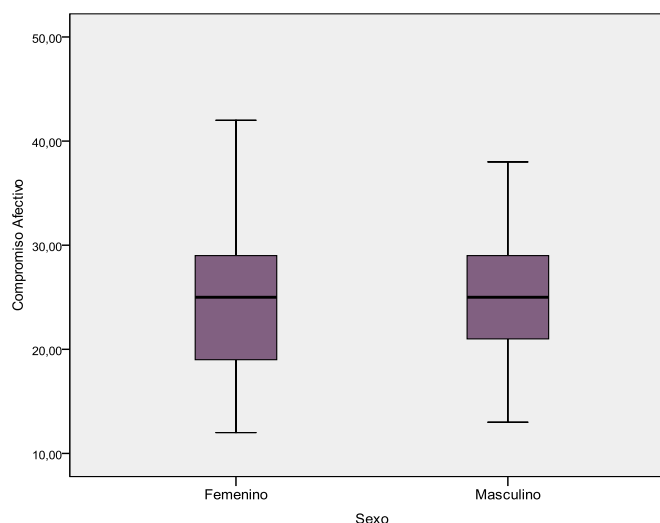


Figura 21. Diagrama de caja para compromiso afectivo y el sexo.

d. Compromiso Organizacional Normativo y Sexo

Según la variable sociodemográfica sexo, en la figura 22 se observa que los hombres aparentemente poseen un mayor nivel de compromiso normativo que las mujeres. En cuanto a las participantes del sexo femenino, se hallaron valores entre 9 y 36 puntos, con una media aritmética de 22,81 y una desviación típica de 6,50. Por su parte los hombres obtuvieron valores que oscilan entre los 12 y los 36 puntos, con una media de 23,63 y una desviación típica de 5,73.

En líneas generales la distribución de ambos sexos muestra heterogeneidad en los datos, siendo esta mayor en las mujeres, además se observa que la mayoría de los sujetos mostraron tener valores cercanos a la media y niveles moderados de compromiso normativo hacia la organización.

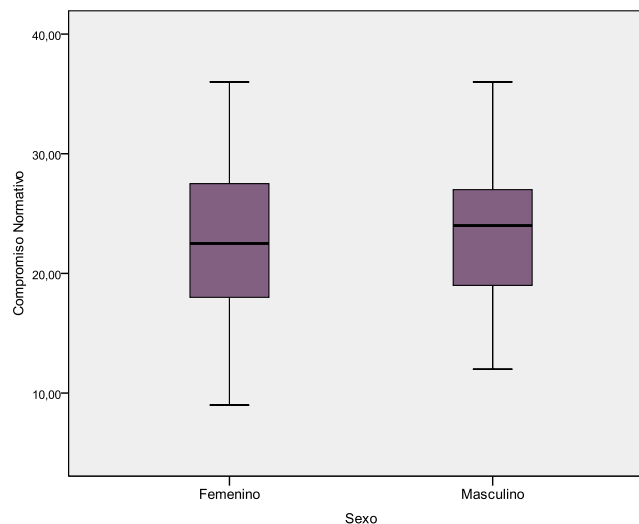


Figura 22. Diagrama de caja para compromiso normativo y el sexo.

e. Compromiso Organizacional de Continuidad y Sexo

Sobre la relación entre la variable sexo y el compromiso de continuidad, en la figura 23, se observa que los hombres aparentemente poseen un mayor nivel de compromiso afectivo que las mujeres. En cuanto a las participantes del sexo femenino, se hallaron valores entre 12 y 39 puntos, con una media aritmética de 23,94 y una desviación típica de 5,89. Por su parte los hombres obtuvieron valores que oscilan entre los 11 y los 40 puntos, con una media de 24,38 y una desviación típica de 7,46.

En líneas generales la distribución de ambos sexos muestra heterogeneidad en los datos, siendo esta mayor en los participantes de sexo masculino, además se observa que la mayoría de los sujetos mostraron tener valores cercanos a la media y niveles moderados y altos de compromiso de continuidad hacia la organización. Sin embargo las diferencias encontradas no fueron estadísticamente significativas.

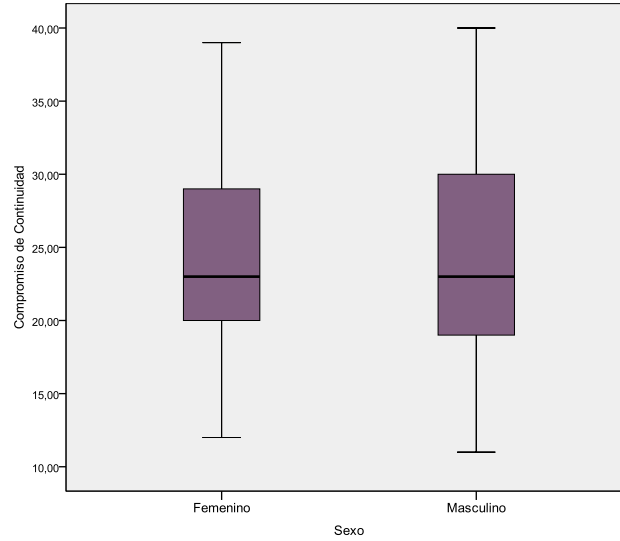


Figura 23. Diagrama de caja para compromiso de continuidad y el sexo.

7.2.4. Antigüedad y Variables de Estudio

a. Apoyo Organizacional Percibido y Antigüedad

Tal como se observa en la figura 24, los resultados no permiten sostener una relación lineal entre el apoyo organizacional percibido y la antigüedad de los participantes, al menos para esta muestra y en función de los instrumentos de recolección de información utilizados.

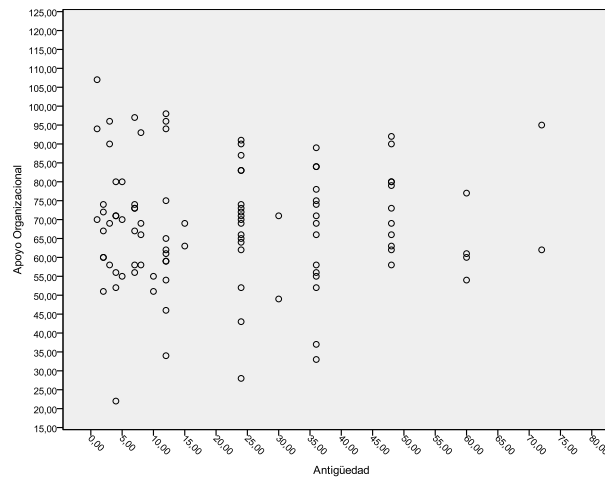


Figura 24. Diagrama de dispersión para el apoyo organizacional percibido y la antigüedad.

b. Compromiso Organizacional y Antigüedad

Por otro lado, el compromiso organizacional no mostró tener una relación directa con la antigüedad de los participantes, en la figura 25 se observa que la nube de puntos tiene una forma redondeada y dispersa, lo que indica que la correlación entre las variables es nula.

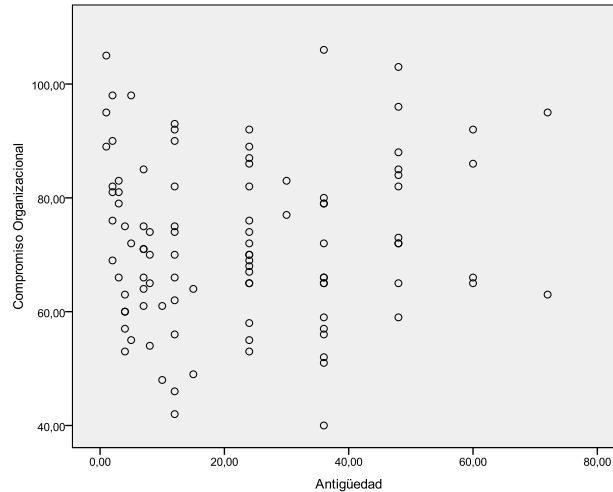


Figura 25. Diagrama de dispersión para el compromiso organizacional y la antigüedad.

c. Compromiso Organizacional Afectivo y Antigüedad

En cuanto la dimensión afectiva del compromiso organizacional y la variable sociodemográfica antigüedad, en la figura 26 se observa que la nube de puntos tiene una forma redondeada y dispersa, lo que indica que la correlación entre las variables es nula y que las diferencias observadas obedecen a factores de azar no controlados.

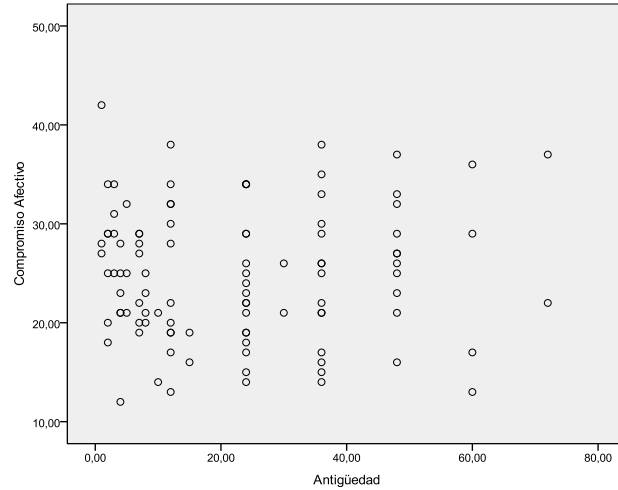


Figura 26. Diagrama de dispersión para el compromiso afectivo y la antigüedad.

d. Compromiso Organizacional Normativo y Antigüedad

En cuanto al compromiso normativo, en la figura 27 se observa que los resultados no permiten sostener una relación lineal entre esta variable y la antigüedad de los participantes, lo que indica que las diferencias observadas obedecen otros factores que no fueron controlados en esta investigación.

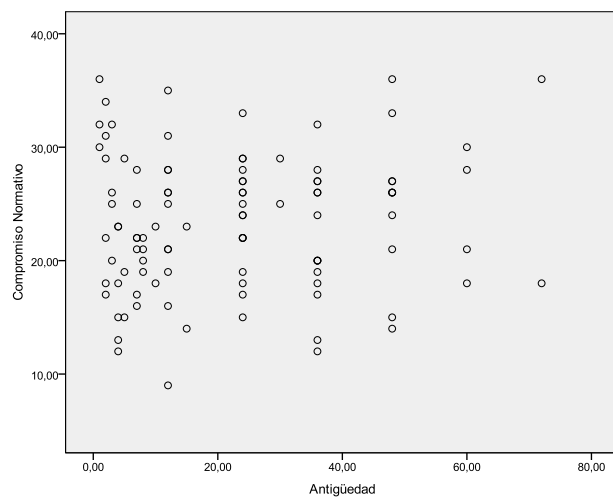


Figura 27. Diagrama de dispersión para el compromiso normativo y la antigüedad.

e. Compromiso Organizacional de Continuidad y la Antigüedad

En cuanto al compromiso de continuidad, en la figura 28 se observa que los resultados no permiten sostener una relación lineal entre esta variable y la antigüedad de los participantes, lo que indica que las diferencias observadas obedecen otros factores que no fueron controlados en esta investigación.

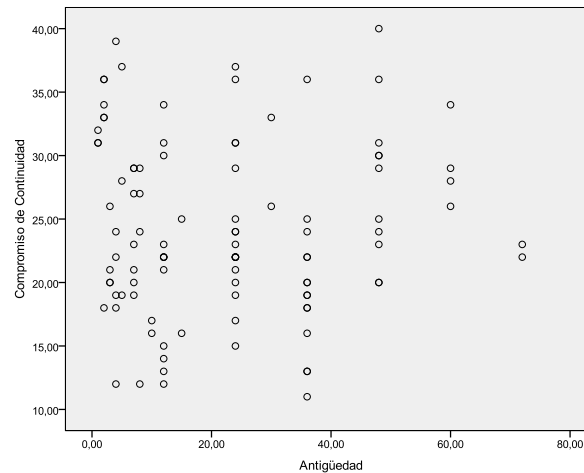


Figura 28. Diagrama de dispersión para el compromiso de continuidad y la antigüedad.

7.2.5. Nivel de Instrucción y Variables de Estudio

a. Apoyo Organizacional Percibido y Nivel de Instrucción

En cuanto al apoyo organizacional percibido como se observa en la tabla 12, los empleados que cuyo nivel educativo es Bachiller obtuvieron niveles elevados de esta variable, en segundo lugar se encuentran los trabajadores que son Técnicos Superiores Universitarios, mientras que los participantes con títulos Universitarios reportaron el menor nivel de apoyo percibido.

Tabla 12.
Estadísticos descriptivos para el apoyo organizacional percibido según el nivel de instrucción.

| Nivel de Instrucción | Bachiller | TSU | Universitario |
|----------------------|-----------|-------|---------------|
| N | 24 | 50 | 27 |
| Media | 72,17 | 69,10 | 64 |
| Mediana | 71 | 69 | 65 |
| Desv. típ. | 13,37 | 16,40 | 16,84 |
| Asimetría | 0,88 | -0,37 | -0,04 |
| Curtosis | 0,81 | 0,73 | -0,55 |
| Mínimo | 52 | 22 | 33 |
| Máximo | 107 | 98 | 95 |

En cuanto nivel de apoyo organizacional percibido presente en el personal Bachiller que está iniciando su carrera en la empresa, la puntuación mínima fue 52 y el puntaje máximo 107, siendo el promedio de respuesta de 72,15, el cual se encuentra por encima del valor de la media teórica que tiene un valor de 56. La desviación típica por su parte resultó de 13,36, siendo la distribución de tendencia heterogénea (CV= 19%). La distribución de los puntajes toma una forma de asimétrica positiva (As= 0,88), mientras que la forma de la curva es leptocúrtica (Ku= 0,80). En vista de ello, se puede decir que los empleados estos empleados poseen un grado de percepción elevada del apoyo organizacional que reciben (ver figura 29).

Con respecto al comportamiento en el personal con formación en carreras Técnicas Universitarias, se encontró una la puntuación mínima de 22, y el puntaje máximo es de 98, por lo que el promedio de respuesta fue de 69,10, el cual se encuentra por encima del valor de la media teórica que tiene un valor de 56. La desviación típica por su parte resultó de 16,40, distribuyéndose entonces de forma heterogénea (CV= 24%). La distribución de los puntajes toma una forma asimétrica negativa (As= -0,36), mientras que la forma de la curva tiene orientación leptocúrtica (Ku= 0,73). En vista de ello, se puede decir que los empleados con formación en institutos técnicos poseen un grado de percepción moderada del apoyo organizacional que reciben (ver figura 29).

En este mismo orden, se evidenció en el comportamiento del personal con formación en carreras de Ingeniería o Licenciatura, que la puntuación mínima fue 33, y el puntaje máximo 95, el puntaje promedio de respuesta fue de 64, el cual se encuentra sobre del valor de la media teórica de 56. La desviación típica por su parte es de 16,83, distribuyéndose de forma muy heterogénea (CV= 26%). La distribución de los puntajes toma una forma asimétrica ($As = -0,03$), mientras que la forma de la curva tiene orientación leptocúrtica ($Ku = 0,55$). Por lo tanto, se puede decir que los empleados con formación en universidades poseen un grado de percepción moderada del apoyo organizacional; que en comparación con los niveles inferiores percepción es menor (ver figura 29).

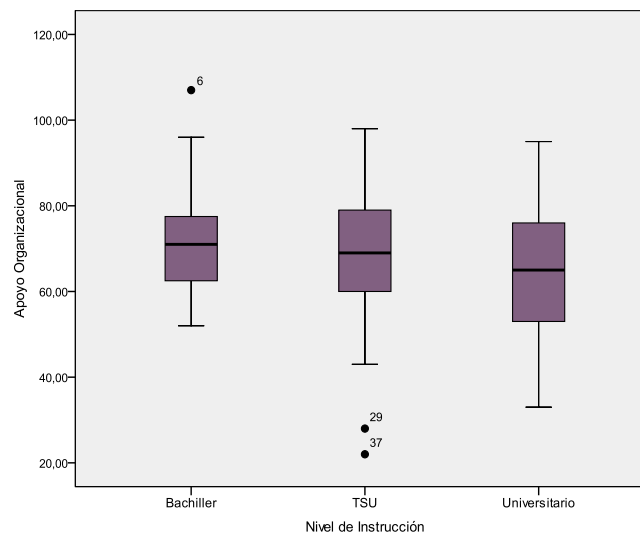


Figura 29. Diagrama de caja para apoyo organizacional percibido y el nivel de instrucción.

b. Compromiso Organizacional y Nivel de Instrucción

Tal como se puede observar en la tabla 13, el nivel de compromiso organizacional es más alto en los empleados cuyo nivel educativo es Bachiller, seguidos de los trabajadores que son Técnicos Superiores Universitarios, mientras que los participantes con títulos Universitarios reportaron el menor nivel de compromiso organizacional.

Tabla 13.
Estadísticos descriptivos para el compromiso organizacional según el nivel de instrucción.

| Nivel de Instrucción | Bachiller | TSU | Universitario |
|----------------------|-----------|-------|---------------|
| N | 24 | 50 | 27 |
| Media | 75,96 | 71,64 | 70,56 |
| Mediana | 75,50 | 70 | 68 |
| Desv. típ. | 15,88 | 13,70 | 14,30 |
| Asimetría | -0,06 | 0,25 | 0,21 |
| Curtosis | -0,43 | -0,24 | -0,33 |
| Mínimo | 46 | 42 | 40 |
| Máximo | 105 | 106 | 98 |

Se encontró que el comportamiento en el que sólo ha culminado el Bachillerato, la puntuación mínima resultó 46, siendo el puntaje máximo de 105 y el puntaje promedio de respuesta fue de 75,95; el cual se encuentra por encima del valor de la media teórica. La desviación típica por su parte fue de 15,88, siendo una distribución de tendencia heterogénea ($CV= 21\%$). La distribución de los puntajes toma forma asimétrica positiva ($As= 0,06$), mientras que la forma de la curva es platicúrtica ($Ku= -0,43$). En vista de ello, se puede decir que estos empleados poseen un grado de percepción moderadamente elevado de compromiso con la organización (ver figura 30).

Al observar el comportamiento en el personal con formación en carreras Técnicas Universitarias, se encontró que la puntuación mínima fue 42 y el puntaje máximo 106, siendo el promedio de respuesta 71,64. La desviación típica por su parte resultó de 13,70; lo que resulta en una distribución heterogénea ($CV=19\%$) y con forma asimétrica positiva ($As= 0,25$), y con una curva platicúrtica ($Ku= -0,24$). Por lo tanto, se puede decir que los empleados con formación en institutos técnicos poseen un grado moderado de compromiso organizacional (ver figura 30).

Si se contempla el comportamiento del personal con formación en carreras de Ingeniería o Licenciatura, se evidencia que la puntuación mínima fue 40 y el puntaje máximo 98; siendo el puntaje promedio de respuesta 70.56. La desviación

típica por su parte resultó de 14,30 distribuyéndose de forma heterogénea (CV=20%). La distribución de los puntajes resultó asimétrica positiva (As= 0,21), mientras que la forma de la curva tiene orientación platicúrtica (Ku= -0,33). En consecuencia, se puede decir que los empleados con formación en universidades poseen un grado de compromiso moderado hacia la organización, siendo este grado menor, en comparación con niveles académicos inferiores (ver figura 30).

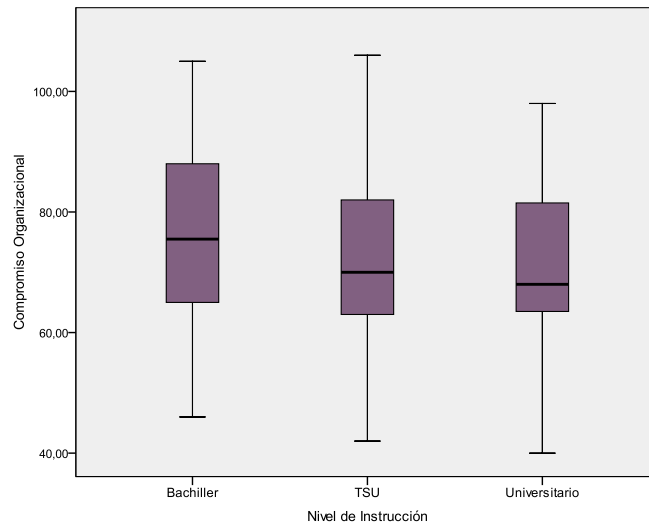


Figura 30. Diagrama de caja para Compromiso Organizacional y el Nivel de Instrucción.

c. Compromiso Organizacional Afectivo y Nivel de Instrucción

En cuanto a la dimensión afectiva del compromiso organizacional, se observa en la tabla 14, que los empleados cuyo nivel educativo es Bachiller obtuvieron niveles elevados de esta variable, en segundo lugar se encuentran los trabajadores que son Técnicos Superiores Universitarios, mientras que los participantes con títulos Universitarios reportaron el menor nivel de compromiso afectivo.

Tabla 14.
Estadísticos descriptivos para el compromiso afectivo según el nivel de instrucción.

| Nivel de Instrucción | Bachiller | TSU | Universitario |
|----------------------|-----------|-------|---------------|
| N | 24 | 50 | 27 |
| Media | 26,58 | 24,48 | 23,85 |
| Mediana | 25 | 25 | 23 |
| Desv. típ. | 6,88 | 6,48 | 6,68 |
| Asimetría | 0,30 | 0,09 | 0,37 |
| Curtosis | -0,21 | -0,77 | -0,51 |
| Mínimo | 13 | 12 | 13 |
| Máximo | 42 | 38 | 38 |

Se encontró que el comportamiento en el personal Bachiller la puntuación mínima resultó 13 siendo el puntaje máximo de 42 por lo que el puntaje promedio de respuesta fue de 26,58, el cual se encuentra por encima del valor de la media teórica que tiene un valor de 21 y la desviación típica por su parte fue de 6,88, mostrando alta heterogeneidad en los datos ($CV=26\%$). Se puede observar que la distribución de los puntajes posee asimetría positiva ($As= 0,30$), mientras que la forma de la curva es ligeramente platicúrtica ($Ku= -0,21$). En vista de ello, se puede decir que estos empleados poseen un grado moderado de compromiso afectivo con la organización (ver figura 31).

Al evidenciar el comportamiento en el personal con formación en carreras Técnicas Universitarias, se encontró que la puntuación mínima fue 12, y el puntaje máximo 38, siendo el promedio de respuesta 24,48, el cual se encuentra sobre la media teórica que tiene un valor de 21. La desviación típica por su parte resultó de 6,48 que además posee una distribución heterogénea ($CV=26\%$) y asimétrica positiva ($As= 0,09$), con una curva de forma platicúrtica ($Ku= -0,77$). Por lo tanto, se puede decir que los empleados con formación en institutos técnicos poseen un grado moderado de compromiso afectivo (ver figura 31).

Al verificar el comportamiento del personal con formación en carreras Universitarias, se evidencia que la puntuación mínima fue 13, y el puntaje máximo 38, siendo el puntaje promedio de respuesta 23,85 y la desviación típica por su

parte resultó de 6,68 distribuyéndose de forma altamente heterogénea ($CV=28\%$). La distribución de los puntajes resultó asimétrica positiva ($As= 0,37$), mientras que la forma de la curva fue platicúrtica ($Ku= -0,51$). En consecuencia, se puede decir que los empleados con formación en universidades poseen un grado de compromiso afectivo moderado hacia la organización, siendo este grado menor, en comparación con niveles académicos inferiores (ver figura 31).

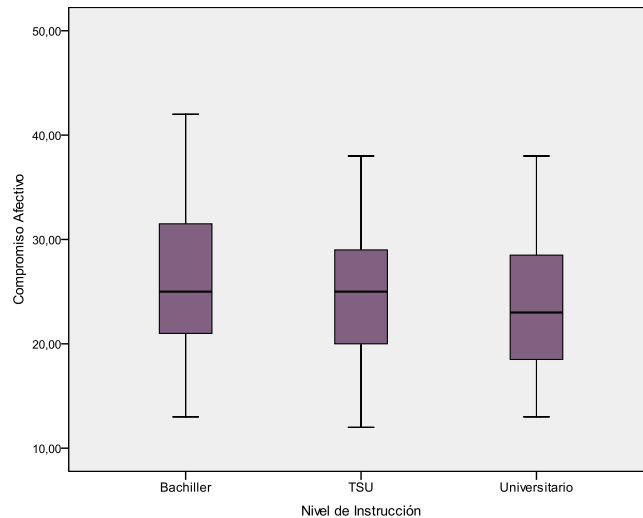


Figura 31. Diagrama de caja para compromiso afectivo y el nivel de instrucción.

d. Compromiso Organizacional Normativo y Nivel de Instrucción

Con respecto a la dimensión normativa del compromiso organizacional, se observa en la tabla 15, que los empleados cuyo nivel educativo es Bachiller obtuvieron niveles elevados de esta variable, seguidos de los trabajadores que son Técnicos Superiores Universitarios, mientras que los participantes con títulos Universitarios reportaron el menor sentimiento de obligación a permanecer en la organización.

Tabla 15.
Estadísticos descriptivos para el compromiso normativo según el nivel de instrucción.

| Nivel de Instrucción | Bachiller | TSU | Universitario |
|----------------------|-----------|-------|---------------|
| N | 24 | 50 | 27 |
| Media | 24,21 | 23,14 | 22,93 |
| Mediana | 24,50 | 23,00 | 24 |
| Desv. típ. | 5,96 | 6,24 | 5,72 |
| Asimetría | -0,27 | 0,13 | 0,09 |
| Curtosis | -0,85 | -0,28 | -0,26 |
| Mínimo | 13 | 9 | 12 |
| Máximo | 34 | 36 | 36 |

En cuanto a la variable Nivel de Instrucción y su relación con el Compromiso Normativo hacia la organización, se encontró en el comportamiento en el personal Bachiller, una puntuación mínima de 13 siendo el puntaje máximo de 34; por lo que el puntaje promedio de respuesta fue 24,21 y la desviación típica fue de 5,96; lo que indica heterogeneidad en los puntales ($CV=24\%$). Se puede observar además que la distribución de los puntajes posee asimetría negativa ($As=-0,27$), mientras que la forma de la curva es platicúrtica ($Ku=-0,85$). En vista de ello, se puede decir que estos empleados poseen un grado moderado de compromiso normativo hacia la organización (ver figura 32).

Al evidenciar el comportamiento en el personal con formación en carreras técnicas universitarias, se encontró que la puntuación mínima fue 9 y el puntaje máximo 36, siendo el promedio de respuesta 23,14, el cual se encuentra cerca de la media teórica que tiene un valor de 21. La desviación típica por su parte resultó de 6,24 que además posee una distribución altamente heterogénea ($CV=27\%$) y ligeramente asimétrica positiva ($As=0,13$), y con una curva de forma platicúrtica ($Ku=-0,28$). Por lo tanto, se puede decir que los empleados con formación en institutos técnicos también poseen un grado moderado de compromiso normativo (ver figura 32).

Al verificar el comportamiento del personal con formación en carreras de Ingeniería o Licenciatura, se evidencia que la puntuación mínima fue 12, y el puntaje máximo 36, el promedio de respuesta fue de 22,93, que igualmente se encuentra cerca del valor de la media teórica que es 21. La desviación típica, resultó de 5,72 distribuyéndose los puntajes de forma heterogénea ($CV=24\%$). La distribución de los mismos resultó ligeramente asimétrica positiva ($As= 0,09$), mientras que la forma de la curva fue platicúrtica ($Ku= -0,26$). En consecuencia, se puede decir que los empleados con formación en universidades poseen un grado de compromiso normativo moderado hacia la organización, siendo este grado menor, en comparación con niveles académicos inferiores (ver figura 32).

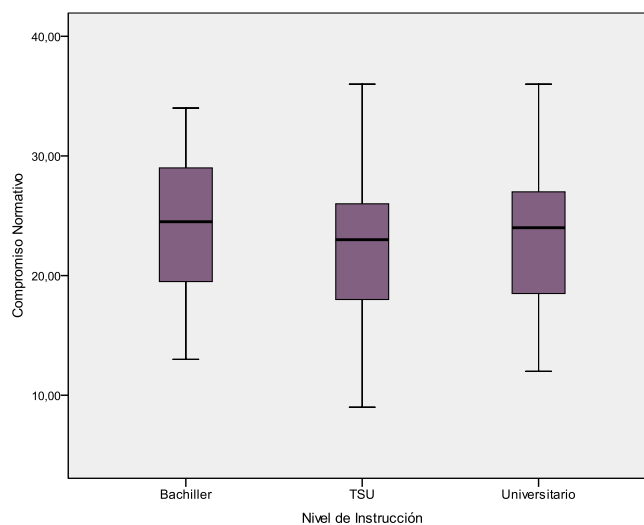


Figura 32. Diagrama de caja para compromiso normativo y el nivel de instrucción.

e. Compromiso Organizacional de Continuidad y Nivel Instrucción

En relación a la dimensión de continuidad del compromiso organizacional, se observa en la tabla 16, que los empleados cuyo nivel educativo es Bachiller obtuvieron niveles elevados de esta variable, seguidos de los trabajadores que son Técnicos Superiores Universitarios, mientras que los participantes con títulos Universitarios reportaron el menor compromiso de continuidad.

Tabla 16.
Estadísticos descriptivos para el compromiso de continuidad según el nivel de instrucción.

| Nivel de Instrucción | Bachiller | TSU | Universitario |
|----------------------|-----------|-------|---------------|
| N | 24 | 50 | 27 |
| Media | 25,17 | 24,02 | 23,78 |
| Mediana | 23 | 23,50 | 22 |
| Desv. típ. | 7,36 | 6,89 | 6,75 |
| Asimetría | 0,43 | 0,08 | 0,40 |
| Curtosis | -0,94 | -0,45 | -0,63 |
| Mínimo | 14 | 11 | 13 |
| Máximo | 40 | 39 | 37 |

El personal Bachiller obtuvo una puntuación mínima de 14 siendo el puntaje máximo de 40, por lo que el puntaje promedio de respuesta fue 25,17, el cual se encuentra por encima del valor de la media teórica que tiene un valor de 21. La desviación típica fue de 7,36 lo que indica una alta variabilidad ($CV=29\%$); y se puede observar que la distribución de los puntajes posee asimetría positiva ($As=0,43$), mientras que la forma de la curva fue platicúrtica ($Ku=-0,94$). En vista de ello, se puede decir que los empleados Bachilleres poseen un grado moderado de compromiso de continuidad con la organización (ver figura 33).

Al evidenciar el comportamiento en el personal con formación en carreras Técnicas Universitarias, se encontró que la puntuación mínima fue 11 y el puntaje máximo 39, siendo el promedio de respuesta 24,02 y la desviación típica por su parte resultó de 6,89, por lo que además posee una distribución altamente heterogénea ($CV=28\%$) y simétrica ($As=0,08$), con una curva de forma platicúrtica ($Ku=-0,45$). Por lo tanto, se puede decir que los empleados con formación en institutos técnicos también poseen un grado moderado de compromiso de continuidad (ver figura 33).

Al verificar el comportamiento del personal con formación en carreras de Ingeniería o Licenciatura, se evidencia que la puntuación mínima fue 13 y el puntaje máximo 37, el promedio de respuesta fue de 23,78; que igualmente se

encuentra cerca del valor de la media teórica que es 21. La desviación típica, resultó de 6,75 distribuyéndose los puntajes de forma muy heterogénea (CV=28%). La distribución de los mismos resultó asimétrica positiva ($As= 0,40$), mientras que la forma de la curva fue platicúrtica ($Ku= -0,63$). En consecuencia, se puede decir que los empleados con formación en universidades poseen un grado de compromiso de continuidad moderado hacia la organización, siendo este grado menor, en comparación con niveles académicos inferiores (ver figura 33).

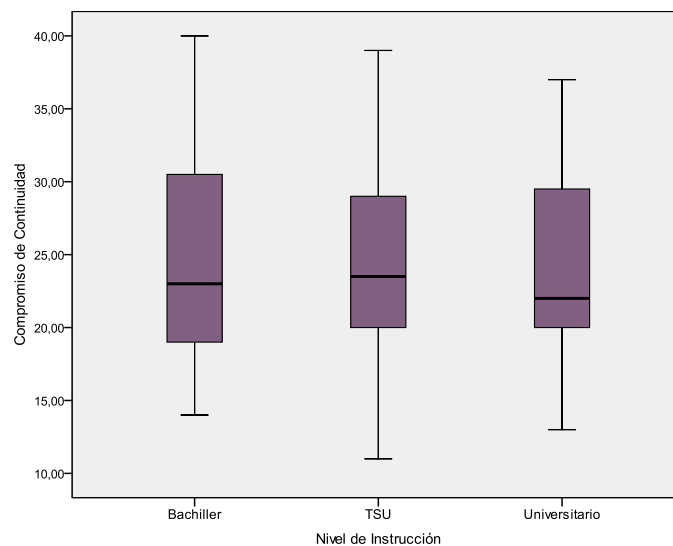


Figura 33. Diagrama de caja para compromiso de continuidad y el nivel de instrucción.

7.3. Análisis de las Correlaciones

Para finalizar la exploración de los resultados obtenidos y conocer como correlacionan las variables de estudio se analizara la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional, así como sus dimensiones, utilizando el Coeficiente Producto Momento de Pearson. Estos resultados se muestran a continuación en la tabla 17.

Tabla 17.
Correlaciones entre el apoyo organizacional percibido, el compromiso organizacional y sus dimensiones.

| | | Compromiso afectivo | Compromiso por continuidad | Compromiso normativo | Compromiso general |
|---------------------------|------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------|--------------------|
| Apoyo Organizacional | Correlación de Pearson | ,576** | ,487** | -,015 | ,462** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,884 | ,000 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 |
| Compromiso Afectivo | Correlación de Pearson | 1 | ,560** | ,110 | ,747** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 | ,271 | ,000 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 |
| Compromiso de Continuidad | Correlación de Pearson | ,560** | 1 | ,298** | ,818** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | | ,003 | ,000 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 |
| Compromiso Normativo | Correlación de Pearson | ,110 | ,298** | 1 | ,655** |
| | Sig. (bilateral) | ,271 | ,003 | | ,000 |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 |
| Compromiso Organizacional | Correlación de Pearson | ,747** | ,818** | ,655** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 101 | 101 | 101 | 101 |

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

Al analizar la variable apoyo organizacional percibido con relación a la variable compromiso organizacional, se puede observar que entre ambas existe una correlación positiva, media y significativa ($r=,46$; $p < ,001$). Lo que permite deducir que, para la muestra de este estudio, a mayor apoyo organizacional percibido se presenta mayor compromiso con la organización (ver tabla 17).

En cuanto a la relación del apoyo organizacional percibido y las dimensiones del compromiso organizacional, la mayor correlación se encuentra con el compromiso afectivo ($r=,57$; $p < ,001$), siendo positiva y media. Seguido el componente de continuidad donde se puede observar que existe una correlación

media y positiva ($r=.48$; $p< .001$). Por último el compromiso normativo mostró una relación lineal e inversa con el apoyo percibido ($r=-.015$; $p= .884$) lo que indica que a mayor apoyo percibido menor será el nivel de compromiso normativo (ver tabla 17).

Los datos que se muestran en la tabla 17, nos sugieren que existe una relación directa y positiva entre las dimensiones de la escala de compromiso organizacional y el puntaje total del compromiso. Siendo el compromiso de continuidad el que presentó un nivel fuerte de relación entre las variables ($r=.18$; $p< .001$), seguido del componente afectivo y el normativo, donde existen relaciones significativas y directas con el compromiso organizacional

En cuanto a las relaciones existentes entre las dimensiones del compromiso organizacional, en la tabla 17 se observa que el nivel más alto de correlación se encuentra entre el componente afectivo y el de continuidad siendo esta positiva y media ($r=.56$; $p< .001$). Luego le siguen el componente normativo y el de continuidad con una correlación positiva y media ($r=.29$; $p< .05$). Mientras que el compromiso normativo y el afectivo presentan una relación directa, positiva y débil ($r=-.110$; $p= .271$).

VIII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el presente estudio permiten dar respuesta al problema de investigación planteado, el cual gira en torno a la posible relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional y su comportamiento con respecto a algunas variables sociodemográficas como la edad, el sexo, el nivel de instrucción y la antigüedad; tomando como muestra una empresa outsourcing en tecnología.

Con respecto al compromiso organizacional, en la muestra de estudio se encontró que los empleados presentaron niveles moderados de compromiso organizacional, es decir que los trabajadores han desarrollado actitudes favorables hacia la organización, caracterizadas por una mediana identificación, lealtad y moderados costos asociados a dejar la empresa.

En cuanto a las dimensiones del compromiso, los resultados descriptivos revelan que para los tres factores existen puntuaciones moderadas y cercanas al punto medio. Sin embargo se encontró un mayor nivel de compromiso afectivo con la organización, que de continuidad y normativo, siendo este último el manifestado en menor medida. En función de esto se puede afirmar que la vinculación entre el empleado y la empresa de estudio, es principalmente de tipo afectiva, mientras que de forma secundaria se encuentran los costos asociados a dejarla y en último lugar se observan los sentimientos de obligación y lealtad hacia la organización, relacionados con las bajas expectativas que tiene el trabajador de integrarse a la empresa outsourcing.

Estos hallazgos son consistentes con lo propuesto por Allen y Meyer (1990) quienes plantean que el compromiso afectivo es el que mantiene la dirección del comportamiento cuándo existen pocas expectativas de recompensas formales. Lo que concuerda con la muestra estudiada, la cual funciona bajo la modalidad de outsourcing, donde según Caballero y Blanco (2007) es difícil una definición estable de normas, valores y costumbres facilitadoras de compenetración, identificación con objetivos organizacionales y valoración subjetiva de seguridad

por parte del empleado, elementos necesarios para el desarrollo del compromiso organizacional. Adicionalmente en cuanto a las recompensas que se les otorga a los empleados, su remuneración salarial es significativamente menor a la que ofrecen las empresas clientes, lo que pudiera disminuir el costo asociado a dejar la empresa. Así pues, aun suponiendo que su trabajo genere pocas recompensas formales, las personas suelen buscar sentido a su compromiso y respaldarse en aspectos emotivos (Salvador, 2005).

En lo referente al comportamiento del compromiso organizacional y las variables sociodemográficas se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas, de igual forma no se encontraron diferencias entre estas y las dimensiones del compromiso organizacional, a diferencia de lo hallado en la literatura, la cual plantea que estas variables están asociadas de forma significativa con el compromiso organizacional (Mathieu y Zajac, 1990; Allen y Meyer, 1997, c.p. Alemán y González). Este hallazgo indica que en la organización donde fue realizada la presente investigación los niveles de compromiso organizacional no dependen de la edad, sexo, nivel de instrucción o antigüedad de los empleados, lo que concuerda con investigaciones realizadas en el país donde no se encontró aporte individual de estas variables (Biaggini y Mendoza, 2005; Castro y Fernández, 2007; Flores y Rodríguez, 2006; Marín, 2003, Márquez, 1998; Pérez, 1999; Vila, 2005). Esto puede deberse a la existencia de factores externos a la organización y otras variables relacionadas con la vida personal y las actitudes, que explican mejor la relación con el compromiso organizacional.

Por otro lado, en cuanto al apoyo organizacional percibido, los empleados se caracterizaron por percibir, de forma general, un apoyo moderado por parte de la organización, es decir que tienen actitudes positivas hacia la valoración de sus contribuciones y el interés de la empresa en su bienestar.

En relación a las variables sociodemográficas, Loi, Hang-Yue y Foley (2006) encontraron en su investigación que el apoyo percibido está relacionado con el sexo, mientras que Rhoades y Eisenberger (2002) por su parte hallaron que existe relación con otras variables sociodemográficas como la edad, la antigüedad

y el nivel de instrucción (c.p. Biaggini y Mendoza, 2005). Como se pudo observar en la presente investigación los resultados no concuerdan con los hallazgos anteriores, más bien se sugiere que estas variables no son relevantes en el estudio del apoyo organizacional percibido, pues no se encontraron diferencias estadísticamente significativas. Esta disparidad de datos podría venir ocasionada por las características de la muestra, ya que al tratarse de una empresa outsourcing, los empleados están sujetos a ambientes, climas y culturas distintas, que dependen de la empresa usuaria para la cual presten servicio.

En cuanto a la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional, se encontró, tal y como fue prevista inicialmente, la existencia de una relación positiva y significativa, lo que indica que los empleados que perciben niveles altos de apoyo organizacional, reportan altos niveles de compromiso hacia la organización. Resultados que coinciden con otros estudios realizados en el país (Biaggini y Mendoza, 2005; Castro y Fernández, 2007; Manfredi y Tovar, 2004). Estos hallazgos se sustentan en la teoría del intercambio social, propuesta por los autores Wayne, Shore y Liden (1997) donde el empleado al percibir apoyo por parte de su organización, está más propenso a retribuir dicho respaldo mediante actitudes positivas, lo que se traduce en un mayor compromiso organizacional (c.p. Morales, 1978). Igualmente concuerda con los resultados hallados por Meyer et al. (2002) en un meta-análisis, donde evidenciaron que de las variables de experiencia laboral, la percepción de apoyo organizacional tiene la mayor correlación positiva con el compromiso.

En lo que respecta a las dimensiones del compromiso organizacional, el apoyo organizacional percibido por los empleados influyó significativamente sobre el factor afectivo y el de continuidad, lo que es congruente con lo encontrado en investigaciones previas en el país (Biaggini y Mendoza, 2005; Castro y Fernández, 2007; Manfredi y Tovar, 2004). En esta línea, autores como Fuller y Barnett (2003) indican que la identidad organizacional se forma del intercambio social entre la empresa y el empleado y está relacionada con elementos socioemocionales como la afiliación, la autoestima y la valoración de sí mismo como miembro de la

organización, de modo que si el empleado percibe apoyo, valoración y satisfacción de sus necesidades y expectativas, aumentará el vínculo emocional y psicológico y el deseo de seguir formando parte de la organización (c.p. Castro y Fernández, 2007). Por su parte, Eisenberger, et al. (1986) señalan que el apoyo percibido por el empleado está relacionado con la percepción del mismo sobre las asistencias voluntarias que le brinda la organización, también consideradas como ganancias o recompensas, las cuales aumentan el costo asociado con abandonar la empresa y el compromiso de pertenencia experimentado por el trabajador.

Otra característica de la muestra que podría explicar este resultado, es el hecho de que la empresa de estudio otorga a sus empleados, como parte de su programa de incentivos, bonos trimestrales por desempeño para compensar la baja remuneración salarial ofrecida y además le brinda a sus colaboradores planes de capacitación, la garantía de un contrato laboral a tiempo indeterminado y muestra preocupación por su bienestar personal, lo que se traduce en una mayor seguridad y estabilidad laboral. Por lo que puede existir una percepción positiva de que la empresa está dispuesta a recompensar y valorar su esfuerzo de forma voluntaria y en consecuencia el empleado pudiera sentirse endeudado al ser receptor de acciones positivas, lo que ocasiona la correspondencia con actitudes favorables, que además incrementan el apego del trabajador.

En contraste con los resultados obtenidos en estudios previos realizados en Venezuela (Biaggini y Mendoza, 2005; Castro y Fernández, 2007; Manfredi y Tovar, 2004), en la presente investigación el apoyo organizacional percibido no se relacionó de forma positiva con el componente normativo del compromiso organizacional, a diferencia la asociación encontrada fue negativa e inversa, es decir, a mayor percepción de valoración por parte de la empresa disminuye el sentimiento de obligación de continuar siendo empleado de la misma.

Esto puede deberse a que el componente normativo se desarrolla con base al contrato psicológico entre el empleado y la organización, formado por creencias preestablecidas respecto a las obligaciones mutuas esperadas, un elemento que puede ser subjetivo y visto de forma diferente por ambas partes (Allen y Meyer

1997; c.p. Márquez 1998). En este orden de ideas De Sousa (2005) encontró que los trabajadores temporales no se encuentran en su contrato psicológico de su elección, y solo permanecen en la organización mientras consiguen un empleo que les garantice seguridad y estabilidad, adicionalmente los empleados que son contratados por intermediarios, están en una situación ambigua, con líneas diversas de responsabilidad.

En relación a lo anterior Guest (2004) explica que este tipo de trabajadores disminuyen su compromiso organizacional y presentan un contrato psicológico transaccional. Este contrato transaccional implica un acuerdo basado en una relación percibida como temporal o provisional y fundamentada principalmente en el intercambio económico, en términos de salario, beneficios y compensaciones (Payan, 2011). En este orden de ideas, durante las entrevistas de salida, los trabajadores manifiestan de forma recurrente que ven a la organización como un “trampolín”, es decir, una empresa donde obtienen la experiencia profesional que necesitan para ingresar a una compañía más reconocida. Por lo que es de esperar que estos trabajadores asuman un compromiso normativo negativo en relación con el apoyo organizacional percibido, puesto que no tienen la obligación moral de permanecer en la organización en caso de que surgiese otra oportunidad en otra empresa con una situación laboral menos confusa.

Además el contrato psicológico es considerado como un predictor del apoyo organizacional percibido y fundamental para explicar el comportamiento de los colaboradores debido a que da información sobre las obligaciones, contribuciones y beneficios que recibirá el empleado por parte de la compañía, la capacidad de cumplir el compromiso pactado y la valoración y preocupación futura por el empleado, de acuerdo a las obligaciones que contrajo y a las promesas realizadas (Payan, 2011). Es por ello, que en la muestra estudiada el componente normativo está relacionado de forma negativa con el apoyo organizacional, pues los empleados no se encuentran en su contrato psicológico de preferencia y esto les dificulta sentirse obligados a permanecer en la organización.

Otro hallazgo relevante en la presente investigación fue la relación de las variables de estudio según la empresa usuaria donde prestan servicio los empleados. En general se observa una alta variabilidad en los datos y niveles moderados en todas las variables estudiadas, ya que los valores se encuentran más cercanos al rango central. Sin embargo se observó que los trabajadores ubicados en la sede de la empresa Pepsico presentan los niveles más bajos en casi todas las variables principales, mientras que aquellos ubicados en Duncan tienen la mayor percepción de apoyo organizacional y de compromiso normativo. Por su parte los sujetos que elaboran en la oficina de S.P.I. obtuvieron los puntajes más altos de compromiso hacia la organización, así como de sus dimensiones.

En cuanto a los empleados que laboran en la empresa Pepsico, se encontró que su compromiso hacia la organización es principalmente de continuidad, lo que refleja las pocas alternativas que tienen de conseguir otro empleo y los altos costos asociados de sacrificar toda la inversión que han ido acumulando durante sus años de trabajo. Mientras que en segundo lugar se encuentra el vínculo afectivo hacia la organización, caracterizado por una mediana identificación y moderados sentimientos de lealtad. Esto podría estar relacionado a que esos trabajadores son los que tienen más tiempo laborando en la empresa y además ya culminaron sus estudios universitarios, por lo que pueden percibir que las organización no les otorga las oportunidades de crecimiento que merecen y se muestran menos comprometidos y apoyados por la empresa.

Por su parte los empleados que prestan servicio técnico a la empresa Duncan, manifestaron la mayor percepción de que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar lo que puede estar relacionado con el hecho de que son el grupo más pequeño de trabajadores (solo cuatro personas), en tanto el supervisor podría estar más concentrado en preocuparse y atender a sus colaboradores, lo que según Eisenberger (2002, c.p. Payan, 2011) es percibido por los trabajadores como un mayor apoyo de parte de la compañía. En cuanto al compromiso organizacional y sus dimensiones, los resultados

descriptivos revelan que para los existen puntuaciones moderadas y cercanas al punto medio. Sin embargo se encontró un mayor nivel de compromiso afectivo con la organización, que de continuidad y normativo, esto relacionado con las bajas expectativas que tiene el trabajador de integrarse a la empresa outsourcing.

En cuanto a los empleados que laboran directamente en la sede principal de la empresa S.P.I. resalta el hecho de que son quienes reportan la mayor unión afectiva con la organización y los niveles más altos de pertenencia y obligación. Lo que puede deberse a que estos empleados son los que se encuentran sujetos de forma clara a las normas, valores y cultura real de la empresa S.P.I., en consecuencia esto les facilita la identificación con los objetivos organizacionales y la valoración de su seguridad laboral, elementos que desarrollan la unión afectiva y el sentimiento de pertenencia y obligación hacia la organización

El tipo de empresa fue incluida como una variable sociodemográfica debido a que cada organización cliente, cuenta con una cultura y condiciones ambientales distintas y esto podría afectar las actitudes de los participantes. Lo que concuerda con los hallazgos obtenidos donde se puede observar que los niveles de compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido varían con cierta independencia y en función del contexto y antecedentes distintos.

De este modo los hallazgos obtenidos en la presente investigación, se consideran relevantes, pues permiten obtener una mayor comprensión del compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido, específicamente en empresas privadas en Venezuela que funcionan como intermediarias; de igual forma ofrece un marco de referencia teórico y metodológico para ampliar esta línea de estudio y realizar futuras investigaciones en el campo del comportamiento organizacional.

IX. CONCLUSIONES

El presente proyecto permitió dar respuesta al problema de investigación planteado, el cual gira en torno a la posible relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional y su comportamiento con respecto a algunas variables sociodemográficas.

En este sentido se observó con respecto al compromiso organizacional que los empleados han desarrollado en general actitudes favorables hacia la organización contratista al presentar niveles moderados de compromiso caracterizados por una mediana identificación y lealtad.

Con respecto a las dimensiones que componen el compromiso se encontró un mayor nivel de compromiso afectivo, seguido por el de continuidad que corresponde a los costos asociados a dejar la empresa y por último el normativo en menor medida, relacionado con las bajas expectativas que tiene el trabajador de integrarse a la misma.

En lo referente al comportamiento del compromiso organizacional y las variables sociodemográficas se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas, a diferencia de lo hallado en la literatura.

En relación a la variable apoyo organizacional percibido, los resultados indicaron, una percepción de apoyo organizacional percibido moderado por parte de la organización, no obstante durante la aplicación del instrumento los trabajadores manifestaron descontento hacia su situación laboral por lo que sus respuestas en esta área pueden ser consecuencia de la deseabilidad social.

Los resultados en relación a las variables socio demográficas no concuerdan con los hallazgos anteriores, más bien se sugiere que estas variables no son relevantes en el estudio del apoyo organizacional percibido, pues no se encontraron diferencias estadísticamente significativas.

En lo que respecta a las dimensiones del compromiso organizacional, el apoyo organizacional percibido por los empleados influyó significativamente sobre el factor afectivo y el de continuidad, relacionado con la identidad organizacional formada por el intercambio social y elementos socioemocionales. Sin embargo, con respecto a la dimensión de compromiso normativo la asociación encontrada fue negativa e inversa, es decir, a mayor percepción de valoración por parte de la empresa disminuye el sentimiento de obligación de continuar siendo empleado de la misma. Estos trabajadores en general permanecen en la organización mientras consiguen un empleo que les garantice mayor seguridad y estabilidad.

En relación la empresa usuaria y las variables de estudio se encontraron diferencias considerables, relacionadas con la existencia de diferencias culturales que podrían estar afectando las actitudes de los participantes.

En este sentido la presente investigación abre una puerta para estudios sobre compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido en empresas bajo la modalidad de outsourcing y se considera necesaria una mayor indagación sobre el tema.

Finalmente, en vista de estos resultados es importante que la flexibilidad de la relación laboral, se corresponda con una mayor responsabilidad por parte de las organizaciones no sólo en cumplir con el logro de las metas institucionales, sino también en gestionar con responsabilidad los contratos psicológicos de sus miembros y garantizar el bienestar de sus colaboradores a partir de la mejora de sus condiciones laborales y la satisfacción de sus necesidades, logrando que cada empleado se sienta apoyado y comprometido e identificado con la organización.

X. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de la experiencia obtenida durante la ejecución del presente estudio, se considera conveniente señalar algunas limitaciones y recomendaciones para futuras investigaciones que continúen esta línea de exploración.

Tal como se observó, las variables sociodemográficas sexo, edad, antigüedad y nivel de instrucción no mostraron una relación significativa con las variables de estudio. Considerando esto, futuras investigaciones deberían escoger una muestra aun mayor de participantes, donde el muestreo seleccionado sea probabilístico y no de manera accidental como el usado en el presente estudio, para así obtener una distribución más equilibrada de las variables sociodemográficas y poder establecer diferencias significativas entre ellas.

Dentro de las limitaciones metodológicas que se encontraron en la presente investigación se puede destacar el uso del auto-reporte como tipo de medida para la recolección de datos, dado que es un método susceptible a la deseabilidad social y la distracción del participante al completar el instrumento. Esto se hizo evidente, pues durante la aplicación de los instrumentos los trabajadores hicieron comentarios de descontento hacia su situación laboral, sin embargo esto no se vio reflejado en los resultados obtenidos, y pudo deberse a la deseabilidad social generada al asociar la presente investigación como una evaluación del departamento de recursos humanos.

Otra limitación hallada en cuanto a la metodología es el uso del coeficiente de correlación de Producto Momento de Pearson, el cual aunque establece una relación positiva y significativa entre el compromiso y el apoyo percibido, no representa que tal relación sea de orden causal, por lo que se recomienda realizar estudios experimentales o cuasi-experimentales para verificar la dirección de la causalidad entre las variables.

Por otro lado en cuanto a los instrumentos utilizados para medir las variables de estudio, se sugiere considerar una reducción de las categorías de

respuesta de ambos instrumentos, para poder establecer actitudes mucho más claras y precisas de los trabajadores en relación a la empresa y verificar ver si la cantidad de opciones de respuestas tiene algún impacto en los resultados obtenidos.

En cuanto a las dimensiones del compromiso organizacional se recomienda examinar en profundidad la escala afectiva, en futuras investigaciones con otras aproximaciones. Pues en esta ocasión los resultados hallados no permitieron establecer relaciones de causalidad que proporcionen una manera entender que origina y mantiene este factor. Igualmente sería útil para futuras investigaciones incluir otras variables como el contrato psicológico, que puedan ser relevantes para la explicación de la percepción de apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional y así establecer si existen diferencias a las encontradas en el comportamiento de las variables.

En lo referente al tipo de contrato laboral se sugiere comparar las actitudes de los trabajadores pertenecientes a una empresa outsourcing con contratos a tiempo determinado e indeterminado, y adicionalmente realizar estudios que exploren la cultura dentro de las empresas bajo la modalidad de intermediarias. Pues estas actitudes podrían variar según la naturaleza de cada empresa usuaria, el tipo de tareas desarrolladas, los aspectos de clima y de cultura organizacional y las políticas y prácticas de gestión de los recursos humanos.

Finalmente se recomienda aumentar el cuerpo de investigaciones nacionales, para así proporcionar mayor información sobre cómo se comportan estas variables en muestras Venezolanas, con estudios que se asemejen a la realidad cultural y social de país.

REFERENCIAS

- Alemán, M. y González, M. (1997). *Las propiedades motivantes del puesto como predictoras del comportamiento organizacional en una empresa del sector ferretero*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Allen, N. y Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Andrade, P., Betanzos, N. 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.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, 200, 5-12.
- Assandria, F. y Piovesan, C. (2008). *Relación entre percepción de oportunidades de desarrollo y adiestramiento y el compromiso organizacional*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Ayensa, E. y González, M. (2007). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. Recuperado el 8 de agosto de 2012, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>.
- Bravo, C. y Jiménez, A. (2011). *Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile*.

Recuperado el 7 de septiembre de 2012, de http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v13n3/04_original3.pdf.

Biaggini, M. y Mendoza, A. (2005). *Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, satisfacción laboral, sexo y nivel del cargo sobre la ciudadanía organizacional*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Caballero D. y Blanco, A. (2007). Competencias para la flexibilidad: la gestión emocional de las organizaciones. [Versión electrónica], *Psicothema*, 19(4), 616-620. Recuperado el 15 de agosto de <http://www.psicothema.com/pdf/3406.pdf>.

Cardozo, A., y Goncalves, L. (1998). *Relación entre compromiso organizacional y rotación voluntaria de personal*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Castro, G. y Fernández, S. (2007). *Influencia del apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, justicia organizacional percibida y variables personales sobre la ciudadanía organizacional*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Chacón, G. y Lafée, I. (2004). *Resistencia en los trabajadores de RRHH hacia el cambio, una vez implementado un proceso de tercerización*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Córdoba, C. (2005). *Compromiso Organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

- De Sousa, C. (2005). *Estudio comparativo del contrato psicológico en empleados temporales y permanentes*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Durrego, A. y Echeverría, N. (1999). *Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Echeverría, M. (2001). *Empresas de empleo temporario, mercado laboral y formación para el trabajo*. Recuperado el 8 de agosto de 2012, de <http://www.eclac.org/ddpe/noticias/paginas/0/13650/MEcheverria.pdf>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Flores, M. y Rodríguez, C. (2006). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Frutos B., Ruiz M. y San Martín R. (1998). Análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso con la organización, *Psicológica*, 19, 345-366.
- Gallardo, E. (2008). *Evolución del estudio y medida del compromiso organizativo, problemáticas y soluciones*. Recuperado el 20 de Julio de 2012, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2734826>.
- Guest, D. (2004). Flexible employment contracts, the psychological contract and employee outcomes: an analysis and review of the evidence. *International Journal of Management Reviews*, 5, 1–19.

- Gutierrez, M. y Sayago, E. (2003). *Influencia de la estructura burocrática, tensión laboral, variables demográficas y sociolaborales sobre la satisfacción en el trabajo*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hurtado, B. y Villegas, C. (2005). *Influencia de la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la urgencia de tiempo y variables sociodemográficas en la puntualidad laboral*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. Métodos de investigación en ciencias sociales. México: McGraw Hill.
- Marberti, F. (2001). *El apoyo organizacional percibido, la edad, la antigüedad y el nivel del cargo como predictores del compromiso organizacional*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Meyer, J., Herscovitch, L., Stanley, D. y Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20–52.
- 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 de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Márquez, M. (1998). *Tipos de compromiso organizacional y su predominio en empresas privadas y en organizaciones públicas*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Núñez, E. y Solano, C. (2008). *Relación ente compensación total y compromiso organizacional*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Morales, J. (1978). *La teoría del intercambio social desde la perspectiva de Blau*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2012, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=665741>.
- Rico, P. y Rodríguez, C. (1998). *Compromiso organizacional y desempeño: estudio de caso*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª Ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Ruiz, A. (2005). *Outsourcing, instrumento jurídico sin control legal*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2012, de <http://www.nperci.org/SIJ%20Vol.%202%20No.%201.pdf>.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012, 30 de abril). Gaceta Oficial de la República 8.938 [Extraordinaria]. Mayo 1, 2012.

Diccionario del Español Actual. (1989). (1ª ed.) Caracas, Venezuela: Ediciones Grijalbo.

Salvador, C. (2005). Validez predictiva de los componentes del compromiso con el cliente y su relación con la satisfacción. *Anales de Psicología*, 21(2), 316-322.

Payan, A. (2011). *El contrato psicológico: Expectativas que moldean el apoyo organizacional percibido*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Pedroza, N. (2007). *Compromiso organizacional, motivación de logro y satisfacción laboral de trabajadores públicos en Caracas*. Trabajo de Grado de Maestría no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Pereira, M. y Rondón, N. (2006). *Compromiso organizacional, satisfacción laboral, antigüedad en la empresa, necesidad de logro y necesidad de poder sobre la conducta de ciudadanía organizacional*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Pérez, C. (1999). *Relación entre la motivación laboral y el compromiso del individuo con la organización*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Trejo, K. (2010). Repercusiones de las exigencias de trabajo derivadas del outsourcing en la salud de los trabajadores [versión electrónica], *El Cotidiano*, 163, 99-104. Recuperado el 15 de septiembre de 2012, de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=32515913012>.

Vázquez, S. (2001). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral: Predictores de la intención del empleado de dejar la organización*. Trabajo de Grado de Maestría no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Vila, M. (2005). *Relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero*. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

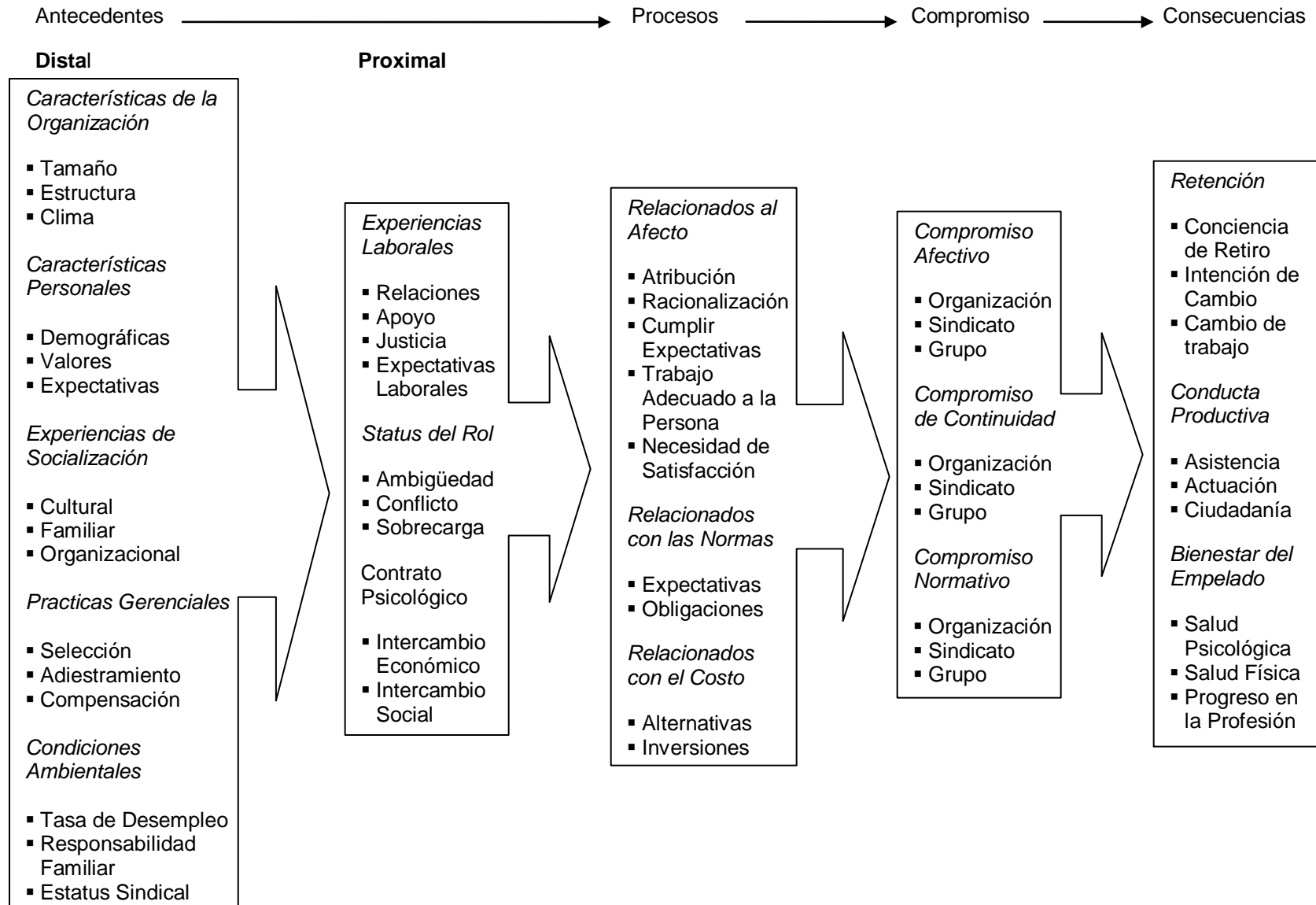
ANEXO A

**Clasificación de los Antecedentes, Correlatos y Consecuencias del
Compromiso Organizacional de Mathieu y Zajac (1990)**

| ANTECEDENTES | CORRELACIONES | CONSECUENCIAS |
|---|---|--|
| <p>Características Personales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Edad ▪ Sexo ▪ Educación ▪ Estado Civil ▪ Pertenencia Organizacional ▪ Posición Organizacional ▪ Percepción de Competencias Personales ▪ Ética Protestante del Trabajo ▪ Nivel de trabajo ▪ Nivel del Trabajo <p>Roles</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambigüedad del Rol ▪ Conflicto del Rol ▪ Sobrecarga del Rol <p>Características del Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Variedad de Habilidades ▪ Autonomía de la tarea ▪ Desafíos ▪ Alcance del Trabajo <p>Relaciones Líder/Grupo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cohesión del Grupo ▪ Independencia de la Tarea ▪ Estructura Inicial del Liderazgo ▪ Consideración del Líder ▪ Comunicación del Líder ▪ Liderazgo Participativo <p>Características Organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tamaño de la Organización ▪ Centralización de la Organización | <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Extrínseca ▪ Intrínseca ▪ Involucramiento con el trabajo ▪ Estrés ▪ Compromiso Ocupacional ▪ Compromiso con el Sindicato <p>Satisfacción Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ General ▪ Intrínseca ▪ Extrínseca ▪ Supervisión ▪ Compañeros ▪ Promoción ▪ Salario ▪ Trabajo en sí mismo | <p>Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de Otros ▪ Medición de Resultados ▪ Alternativas de Trabajo Percibido ▪ Intención de Búsqueda Intención de Dejar la Organización ▪ Asistencia ▪ Retrasos ▪ Rotación |

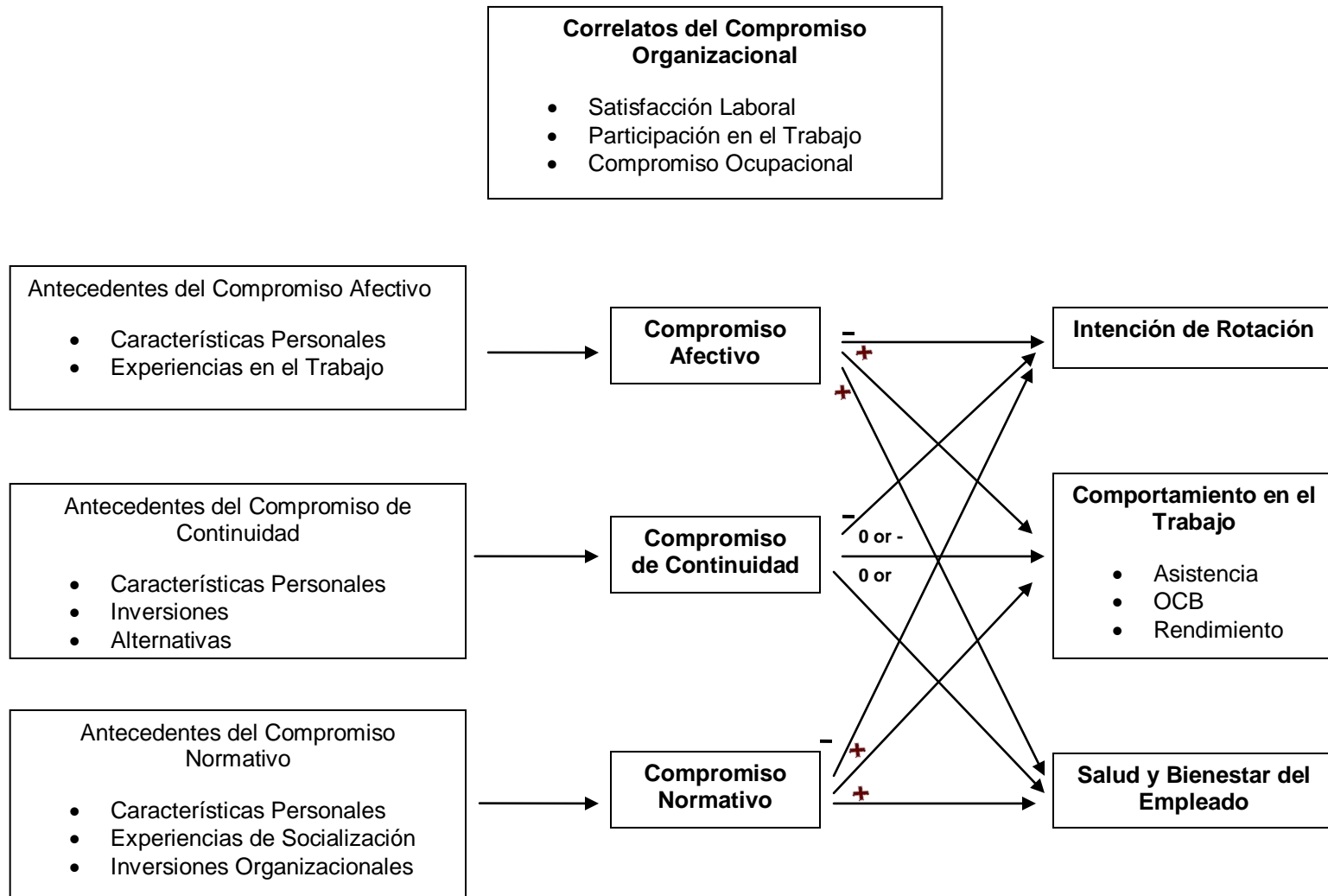
ANEXO B

Modelo Multidimensional del Compromiso Organizacional de Allen y Meyer (1997)



ANEXO C

Meta-análisis del Modelo Multidimensional del Compromiso Organizacional de (Meyer, Herscovitch, Stanley y Topolnytsky, 2002)



ANEXO D



CUADERNILLO DE APLICACIÓN



De antemano agradecemos la valiosa colaboración que nos brinda, al facilitar parte de su tiempo para completar los cuestionarios que se presentan en este cuadernillo. Sepa que su colaboración va a contribuir al crecimiento científico del área de la Psicología enfocada a las organizaciones.

Este cuestionario forma parte del trabajo de grado de estudiantes de Psicología de la UCV, por tanto la información recogida será utilizada sólo para fines académicos y recibirá tratamiento confidencial. La veracidad de sus respuestas es lo más importante y recuerde que ninguna de las opciones tiene una respuesta correcta o incorrecta, solo escoja la opción que describa mejor sus sentimientos hacia la organización.

Instrucciones Generales:

Para cada una de las afirmaciones que se le presentan a continuación, debe encerrar en un círculo sólo una (1) de las siete (7) categorías de respuesta, que usted considere sean acordes con sus sentimientos hacia la organización, por lo que es importante que no deje ninguna frase sin contestar.

Ejemplo:

Categorías de respuesta

- 1 = Fuertemente en desacuerdo
- 2 = Moderadamente en desacuerdo
- 3 = Débilmente en desacuerdo
- 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5 = Débilmente de acuerdo
- 6 = Moderadamente de acuerdo
- 7 = Fuertemente de acuerdo

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Cada vez que me voy de mi trabajo, me siento feliz | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

En el ejemplo anterior la persona se encuentra moderadamente de acuerdo con la afirmación.

¡Muchas gracias por su tiempo y colaboración!

Andrea Garzón y Laura Herrera

Sección 1. Datos Sociodemográficos

Edad: _____

Nivel de Instrucción: _____

Sexo: _____

Antigüedad en la Empresa: _____

Sección 2. Cuestionario Apoyo Organizacional Percibido

A continuación se presenta un cuestionario que tiene como finalidad conocer el nivel de apoyo que usted como empleado percibe por parte de organización para la cual trabaja. En cada una de las afirmaciones que se le presentan a continuación, encierre en un círculo sólo una (1) de las siete (7) categorías de respuesta, que usted considere sean acordes con sus sentimientos hacia la organización.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| Fuertemente en desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Débilmente en desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Débilmente de acuerdo | Moderadamente de acuerdo | Fuertemente de acuerdo |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. La organización aprecia mi contribución para su progreso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. La organización se orgullece de mis logros en el trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Si la organización pudiera contratar a alguien por un salario más bajo para reemplazarme, lo haría | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. La organización se preocupa por mi satisfacción en el trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. La organización presta atención a mis opiniones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. La organización muestra muy poca preocupación por mí | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Es posible obtener ayuda por parte de la organización cuando tengo un problema. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Aunque yo realizara el mejor trabajo posible, la organización no se daría cuenta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. La organización no aprecia ningún tipo de esfuerzo extra que yo haga | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. La organización no me toma en cuenta cuando adopta decisiones que me afectan directamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. La organización trata de que mi trabajo sea lo más interesante posible. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 13. La organización verdaderamente toma en cuenta mis metas y valores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. La organización realmente se preocupa por mi bienestar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. Si se le presentase la oportunidad, la organización se aprovecharía de mí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. La organización está dispuesta a hacer esfuerzos para ayudarme a desempeñar mi trabajo demostrando lo mejor de mí. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Sección 3. Cuestionario de Compromiso Organizacional

A continuación se presenta un cuestionario que tiene como finalidad obtener una descripción acerca del compromiso que tiene el individuo con su organización. En cada una de las afirmaciones que se le presentan a continuación, encierre en un círculo sólo una (1) de las siete (7) categorías de respuesta, que usted considere sean acordes con sus sentimientos hacia la organización.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| Fuertemente en desacuerdo | Moderadamente en desacuerdo | Débilmente en desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | Débilmente de acuerdo | Moderadamente de acuerdo | Fuertemente de acuerdo |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Si yo no hubiese invertido tanto de mi mismo (a) en esta organización, consideraría trabajar en otra parte | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Si deseara renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Me sentiría muy culpable si renunciara a mi organización en este momento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Esta organización merece mi lealtad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10. No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligada con la gente de ella | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. Le debo muchísimo a mi organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. No me siento como “parte de la familia” en mi organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |