



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Apoyo percibido y compromiso organizacional en trabajadores  
de una empresa textil, Lima, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Zelvaggio Montenegro, Natalia Angelica (ORCID: 0000-0001-6097-4403)

**ASESOR:**

Dr. Castro García, Julio Cesar (ORCID: 0000-0003-0631-8979)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi madre Nora, quien es mi compañía y me brinda su amor, comprensión y paciencia cada día.

A mi padre Jhonny, quien fue mi principal admirador y siempre estuvo en los momentos importantes de mi vida universitaria. Este logro va hacia a ti, hasta el cielo.

A mis hermanos Junior y Jhonnathan, quienes son mis compañeros de vida. Todo es posible si estamos juntos.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres por estar siempre para mí y por formarme llena de valores. Por enseñarme a esforzarme por mis metas. Cada uno de mis logros, son suyos.

A mis hermanos, por ser esos compañeros ideales que la vida me pudo brindar. Gracias por estar siempre.

A mis tíos, quienes han sido parte importante de mi carrera profesional.

A mis profesores, quienes me enseñaron el amor por la psicología y porque fueron los guías perfectos en mi formación profesional.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba de bondad de ajuste Shapiro – Wilk	22
Tabla 2 Correlación de las variables Apoyo percibido y Compromiso organizacional	22
Tabla 3 Correlación de la variable apoyo percibido y las dimensiones de compromiso organizacional.	23
Tabla 4 Nivel de apoyo percibido en los trabajadores de una empresa textil.	24
Tabla 5 Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa textil.	24
Tabla 6. Evidencias de validez de contenido de apoyo percibido mediante V de Aiken	53
Tabla 7. Evidencias de validez de contenido de compromiso organizacional mediante V de Aiken	54
Tabla 8. Análisis descriptivo de los ítems del Cuestionario Apoyo percibido	55
Tabla 9. Análisis descriptivo de los ítems del Cuestionario Apoyo percibido	56

Tabla 10	
Índice de ajuste del análisis factorial confirmatorio del Cuestionario apoyo percibido	57
Tabla 11	
Índice de ajuste del análisis factorial confirmatorio del Cuestionario compromiso organizacional	58
Tabla 12	
Análisis de confiabilidad por Alfa y Omega de apoyo percibido	59
Tabla 13	
53Análisis de confiabilidad por Alfa y Omega de apoyo percibido	59

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Análisis factorial exploratorio del cuestionario de apoyo percibido	58
Figura 2. Análisis factorial exploratorio del cuestionario compromiso organizacional	59

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre el apoyo percibido y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa textil, Lima, 2020. El tipo de investigación fue básica de nivel correlacional y con diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 236 trabajadores. Se utilizó el cuestionario para apoyo percibido de Eisenberger (1986) y para compromiso organizacional el de Meyer y Allen (1991). Los resultados que se obtuvieron fueron que, si existe una correlación significativa positiva media entre ambas variables, realizándose a través del coeficiente RHO de Spearman. De igual forma, se determinó la relación de la variable apoyo con las dimensiones del compromiso organizacional. Por último, se tuvo en cuenta determinar los niveles de apoyo el cual fue moderado y compromiso organizacional con un nivel bajo.

Palabras claves: Apoyo percibido, compromiso organizacional y trabajadores.



## ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between perceived support and organizational commitment in workers of a textile company, Lima, 2020. The type of research was basic, correlational level and with a non-experimental design. The sample consisted of 236 workers. The Eisenberger (1986) questionnaire was used for perceived support and Meyer and Allen (1991) for organizational commitment. The results that were obtained were that, if there is a significant positive mean correlation between both variables, it is carried out through Spearman's RHO coefficient. Similarly, the relationship of the support variable with the dimensions of organizational commitment was determined. Finally, it was taken into account to determine the levels of support which was moderate and organizational commitment with a low level

Keywords: Perceived support, organizational commitment and workers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las empresas, con el pasar del tiempo, están cumpliendo un rol de mayor importancia en la sociedad. Se tiene conocimiento que uno de los lugares en donde las personas conviven y permanecen un buen tiempo de su día, es en su centro laboral. La Organización internacional del trabajo (OIT,2018), en un estudio menciona que en el mundo existe un exceso de las horas de trabajo, resaltando que en Asia y América Latina se labora más de 40 horas a la semana, pese a las leyes dictadas. En Perú, también se da la sobre carga de tiempo de trabajo, esto lo precisa el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,2020) en su informe trimestral, recalca que los limeños trabajan más de 13 horas diarias, lo que en total son entre 50 a 60 horas semanales, sobrepasando las 49 horas laborales permitidas.

Se debe tener en cuenta que, en Perú, las empresas que están registradas como formales con más de 10 trabajadores según el Banco Central de Reserva (BCR, 2019) asciende a 2759, lo que fue un aumento del 4,8 por ciento con respecto al año anterior. De esto, se conoce que no todas las personas cuentan con una buena calidad en los trabajos que realizan, ya que no todos se encuentran dentro de una empresa que es formal, esto lleva a que no cuenten con los mismos privilegios, causando problemas laborales. El INEI (2020) afirma que, en Lima, la población activa que trabaja es de 4 millones 997 mil 600 personas.

La OIT (2019) afirma que los trabajadores suelen ser presionados y que sus jornadas pueden ser intensivas y con un menor rango de tiempo para poder cumplir las tareas dadas, lo que causa una exigencia emocional. Además, recalcan que son muy pocos los empleados que pueden sugerir un permiso para asuntos personales de emergencia que puedan presentarse, pues se debe tener en cuenta que, si hay una reducción de la exigencia, habría una mejora de la calidad de vida en los trabajadores y si se da más importancia al clima social positivo de ellos, se podrían cumplir mejor las metas propuestas en la organización.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2019) menciona que el ámbito laboral se encuentra en constantes cambios, debido a varios factores, como, por ejemplo, la globalización. Además, enfatiza que no

siempre se dan las capacitaciones o el aprendizaje necesario a los trabajadores, lo que causa la falta de motivación, dinero, tiempo y apoyo por parte del empleador. Es por eso que se ha vuelto de gran utilidad, conocer acerca del desarrollo organizacional (DO), pues este significa realizar un principal esfuerzo de forma planificada para obtener mayor productividad y además, desarrollando la salud de la organización (Beckhard, 1969). Esto ayuda a que las empresas puedan generar estrategias para conseguir de una manera más dinámica las metas planificadas. Para establecer esto, se debe tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores y considerar la relación entre organización y empleados (Furnham, 2001).

El DO, se viene considerando como tema de estudio desde hace un buen tiempo, en la década de 1940, algunos investigadores proponían que se debía tener en cuenta las actitudes, el ánimo y los hábitos de los trabajadores para de esta manera poder potenciar procesos y crear energía en ellos (Porret, 2014). Debido a lo mencionado, hay varios temas que van dentro de la mejora de una empresa, como lo es el apoyo organizacional percibido con sus siglas en inglés (POS) por los trabajadores y el compromiso organizacional, ya que esto ayuda a poder generar una efectividad por parte de ellos.

Se tiene en cuenta que dentro de una empresa pueden surgir problemas o situaciones difíciles, ya sean internamente o externamente, y en esos procesos es donde el trabajador busca sentir un apoyo extra y de esta forma poder generar una mayor relación con su centro de trabajo. Actualmente, el mundo está atravesando una pandemia por el Covid – 19. Esto genera un gran desequilibrio en todas las áreas, y sobre todo más en el área laboral, se conoce que varias organizaciones han tenido que detener las labores por el estado de emergencia en distintos países del mundo y esto puede desencadenar incertidumbre en los empleados. Se estima que las actividades laborales se reactivaran progresivamente, y sobre todo se espera que las empresas puedan afrontar este problema en conjunto con los trabajadores. Es por esto, que el tema de apoyo organizacional es una variable importante en este periodo en donde se tiene que ver una unión por parte de todos.

El POS, se comprende entonces como el grado en el que los trabajadores sienten que su centro laboral se preocupa por ellos y valoran las contribuciones personales que pueden tener (Ojeda, Talavera y Berrelleza, 2016). Esto ayuda a que exista

apego entre los empleados y la empresa, lo que lleva a un fortalecimiento de la expectativa de las recompensas. Esto ayudara a generar ganancias y además a conseguir que el trabajador otorgue mayor valor a su centro laboral, adopte los valores y normas que puedan manejar dentro de ella (Rhoades y Eisenberger, 2002).

Se menciona que el apoyo percibido es un antecedente del compromiso organizacional. Arbaiza (2017), menciona que el compromiso demanda que el trabajador se encuentre siempre disponible para realizar esfuerzos extras que pueden surgir para poder llegar al objetivo mutuo. Es de gran importancia que se pueda generar el reconocimiento del esfuerzo de los empleados. Frías (2014) sostiene que un empleado se siente motivado y comprometido cuando la organización demuestra la capacidad de poder ofrecer condiciones adecuadas para el desempeño de cada uno, pero además comenta que algunas empresas aun no toman importancia a estos temas.

Todo lo mencionado, nos lleva a entender la importancia de preocuparse por la calidad que se puede dar en el trabajo, pues no solo se trata de la productividad que se pueda llegar a obtener. Sino también, tiene un gran valor, tener presente las carencias que puedan manifestar las personas que laboran, las cuales pueden ser emocionales, físicas o económicas. Todo ello nos lleva a la formulación del problema general ¿Cómo se relaciona el apoyo percibido y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa textil, Lima 2020?

La justificación del estudio a nivel teórica, es que ayudará a tener mayor conocimiento de los temas apoyo percibido y del compromiso organizacional, teniendo en cuenta autores y definiciones más claras para el entendimiento del tema a las organizaciones y para los mismos trabajadores. A nivel práctico, contribuirá para que la sociedad pueda tener un aporte y sustento de cómo es el apoyo percibido y compromiso en una empresa textil de Lima. Además, se han evidenciado pocos estudios acerca de ambas variables en conjunto, por lo que habría mayor información con datos existentes para una posible investigación a futuro. A nivel social, su fin es obtener datos reales de una muestra de trabajadores y para que más adelante se pueda tomar en cuenta, y se realice programas de mejora e intervención en las empresas.

El objetivo central de la investigación fue determinar la relación entre el apoyo percibido y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020. Se tuvo en cuenta objetivos específicos. El primero, establecer la relación entre el apoyo percibido y el compromiso afectivo - normativo de los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020. Se consideró, establecer la relación entre el apoyo percibido y el compromiso de continuidad de los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020. Determinar el nivel de apoyo percibido en los trabajadores de una empresa textil, Lima, 2020. Y, por último, determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa textil, Lima, 2020.

La hipótesis general del presente estudio fue: Existe una relación significativa entre el apoyo percibido y compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020. Por consiguiente, se tienen presentes dos hipótesis específicas. Primera, existe una relación significativa entre el apoyo percibido y compromiso afectivo y normativo de los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020. Segunda, existe una relación significativa entre el apoyo percibido y compromiso de continuidad por los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Se tiene en consideración investigaciones previas al estudio elegido, por lo que, en antecedentes nacionales, se tiene presente a Ramírez (2017) quien realizó un estudio con el objetivo central de establecer la relación entre el compromiso organizacional y la motivación laboral en 124 trabajadores, para lo cual utilizó el método de muestreo no probabilístico. Tuvo en cuenta, el método hipotético deductivo. Para medir sus variables utilizó dos instrumentos, el primero fue el cuestionario sobre los atributos de la organización para medir el CO y para la motivación la autora del estudio creó su propio cuestionario. Los resultados fueron que, si se evidenció una relación entre ambas variables mencionadas, ya que se realizó la correlación a través de Spearman, en donde el resultado fue de 0.188. Con respecto, a las dimensiones de la variable compromiso, solo se halló relación significativa entre el componente afectivo y la motivación laboral. Se le recomendó a la empresa, realizar programas de mejora respecto a la motivación para los trabajadores.

Flores y Gómez (2018) buscaron establecer la unión entre apoyo percibido y compromiso teniendo en cuenta 135 trabajadores, la mayoría estaba en un promedio de edad de 24 años. Para el AOP utilizaron la escala de Eisenberger y para el CO, la escala de Meyer y Allen. El trabajo presentado fue cuantitativo no experimental y pudieron obtener la muestra que requerían a través del programa GPower. Como resultados hallaron una relación significativa entre ambas variables. Llegaron a la conclusión que la variable de apoyo percibido, se presentó en su población como una prueba de dos factores, teniendo una percepción positiva y negativa, y para la variable de compromiso se tuvo en cuenta dos sub dimensiones, la cual una mezclaba el compromiso afectivo – normativo y la otra fue de continuidad. Sugirieron que en Perú se debería hacer más validaciones acerca de AOP, ya que no hay evidencia de alguna en el país.

Apaza y Becerra (2019) en su estudio tenían como objetivo central establecer la relación entre las variables AOP y CO. Para la recolección de datos tuvieron en cuenta dos instrumentos: la versión abreviada de la escala de AOP que se basa en la teoría de Eisenberger y para compromiso la escala de Meyer y Allen, versión adaptada por Ortega y Martín. La investigación es no experimental, correlacional y

se aplicó los instrumentos a 290 trabajadores. Donde obtuvieron la evidencia que existe una relación positiva fuerte y muy significativa mediante el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = .624$ ,  $p < 0.00$ ). Querían también evaluar si hay relación de las dimensiones de compromiso organizacional con el apoyo percibido, donde los resultados fueron significativos y positivos. Llegaron a la conclusión, que los trabajadores al recibir un mejor trato y más apoyo por parte de los directivos, provocan que se pueda incrementar la satisfacción y por ende el compromiso por parte de los empleados.

Candela (2019) en su investigación buscaba determinar la relación que podría tener el CO y el desempeño contextual (DC) o también dicho como laboral. Se llevó a cabo en Arequipa, en donde se tuvo como muestra a 248 personas, a las cuales se les aplicó instrumentos para medir el compromiso con la escala de Meyer y Allen y el desempeño a través del cuestionario de Coleman y Borman. El estudio fue no experimental, transversal, correlacional. Obtuvieron como conclusión que si existe una relación significativa entre ambas variables. Además, que, si una persona muestra mayor compromiso, también podrá tener mejores actitudes relacionadas al desempeño de sus actividades en su centro de trabajo. Las personas que presentan cierta dependencia hacia la organización, suelen brindar más apoyo en su trabajo y a sus compañeros.

En cuanto al ámbito internacional, Ojeda, Talavera y Berrelleza (2016) tuvieron como objetivo para su estudio analizar la relación entre compromiso organizacional y apoyo percibido en 265 docentes que trabajan tiempo completo en una universidad de México. La investigación fue de nivel correlacional y se utilizó como método de recogida de datos cuestionarios, los cuales fueron para CO el cuestionario de Mowday, Steers y Porter que cuenta con 18 preguntas; para el AOP, tomaron en consideración el cuestionario de 16 preguntas de Eisenberger. Tuvieron como conclusión que los docentes manifiestan un compromiso medio y alto, además, tienen la percepción de apoyo por su centro de trabajo. La relación entre compromiso y apoyo percibido fue significativa positiva en la muestra establecida. Los docentes también manifestaron que al sentir mayor interés de su organización, ellos se sienten más comprometidos y motivados.

Borth y Larrea (2017) realizaron una investigación sobre el compromiso normativo, el cual es una dimensión del CO y AOP en empleados de oficina en la Paz (Bolivia). Se seleccionó a 142 trabajadores de la compañía elegida, el estudio fue correlacional no experimental. Los resultados obtenidos fueron que, si existe una relación significativa entre ambas variables, utilizando la correlación de Pearson ( $r = .668$ ). Además, en este estudio tuvieron en cuenta que, para el AOP, se evidencia la teoría de Eisenberger donde sostiene que se presenta una sola dimensión en la variable. Sugieren que se realice una buena retención de los mejores trabajadores por parte del área de recursos humanos, ya que se tiene presente que, si se cumple todo lo acordado con las medidas para los empleados, estos tendrán mayor satisfacción en su centro y compromiso.

Salazar (2018) en su estudio busca establecer una relación multivariante entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida laboral, de igual manera también busca establecer un modelo de bienestar para la mejora de la organización. Tuvo en cuenta una muestra de 1255 trabajadores, pero tuvo en cuenta a 736 quienes participaron de un programa de bienestar, y otro grupo de 519 que no fueron partícipes del trabajo, ya que también se buscaba medir si podría haber un tipo de influencia. Las conclusiones del estudio fueron que, si se evidencia una correlación de las variables mediante Pearson, en donde obtuvieron de resultado 0.84. Al finalizar con su investigación, tuvo como conclusión que el apoyo de los grandes jefes y la práctica del recurso humano, desarrolla el compromiso por parte de los trabajadores y además, se disminuye el estrés laboral por parte de ellos. Menciona que es de gran importancia poder gestionar programas para la mejora de la calidad de vida de los empleados, y poner más énfasis en la práctica de gestión en las personas, todo esto debido a que se comprobó que los trabajadores que pasaron por el programa, sintieron mayor bienestar.

Sotelo (2018) busca que se pueda establecer el impacto que genera el soporte organizacional o también dicho apoyo, y el compromiso organizacional en la vida y trabajo. La investigación fue de enfoque cuantitativa, de tipo correlacional y no experimental. Se tomaron en cuenta a 85 empresas que se encuentran en el rubro de exportación en México y como instrumentos se utilizó para el soporte organizacional la escala de Eisenberger, para el CO el cuestionario de Mowday,



Steers y Porter; y para la medición de conflicto vida-trabajo, por Carlson. Se entiende que, si se logra una gran mejora de las condiciones laborales, se podrá disminuir el ausentismo, la rotación, los accidentes en el trabajo y otros aspectos que puedan influir para la disminución de productividad.

Para iniciar, con la parte teórica de este estudio, se tiene conocimiento que la psicología dentro del ambiente laboral, ha pasado por muchos cambios y con el pasar de los años ha ido cobrando mayor importancia. Es por ello que, fue valioso realizar investigaciones sobre el comportamiento organizacional, en donde se fueron dando nuevas teorías, modelos e instrumentos que ayudan a validar dichas informaciones, lo que lleva a poder dar explicación a las conductas y actitudes de las personas. Se tiene dentro de ese conjunto al apoyo percibido y al compromiso organizacional.

Este trabajo tuvo en consideración a la teoría de intercambio social para poder entender al apoyo percibido y compromiso. Morales, Sánchez y Haidar (2018) refieren que esta teoría menciona que las personas se sienten en la obligación de recompensar el trato y apoyo que pueden obtener por parte de su centro laboral. La teoría trata de explicar las actitudes laborales y el comportamiento de los trabajadores.

Homans (1958) hace referencia que el comportamiento social puede estar representado en símbolos de aprobación y prestigio. Se entiende que las personas esperan recibir lo mismo o más cuando ayudan o aportan algo, y de la misma forma estas personas se sienten obligadas a corresponder en la misma medida. Es por eso que se debe tener en cuenta que la reciprocidad no solo se aplica de persona a persona, sino también entre trabajador y el centro laboral. Blau (1986) también apoya la idea del autor mencionado, ya que aporta que los empleados al realizar una buena acción, y al recibir un reconocimiento harán la acciones una y otra vez. Esto lleva a la conclusión, que, si hay menos compromiso en los trabajadores, es porque las empresas no toman en cuenta el intercambio de buenas acciones por gratificaciones.

Thibaut y Kelley (1959) mencionan que las personas piensan que las relaciones interpersonales que tienen, son como intercambios económicos. Esto se explica de

la manera en que cada uno de los integrantes en un vínculo, se sumerge a la idea de satisfacer sus intereses, lo cual podría fortalecer la relación y cuando esto no se da, hay un deterioro del vínculo. Cropanzano y Mitchell (2005) mencionan que el trabajo es visto como el comercio del esfuerzo y lealtad para conseguir beneficios tangibles y recursos sociales de la organización. La teoría de Intercambio social, también da a entender que las personas al recibir un buen trato, se motivan a cumplir con las obligaciones asignadas que puedan tener.

Después de haber mencionado a la teoría que engloba a las dos variables, es importante poder entender y conocer mejor a cada una de ellas, comenzando con el apoyo organizacional percibido. En un primer momento, esta variable buscaba corroborar el efecto de las prácticas organizacionales en el grado de compromiso de los empleados, y eso fue de ayuda para que se pudiera realizar la teoría del apoyo percibido, el cual se basa en la creencia de los trabajadores. (Morales, Sanchez y Haider, 2018)

Según Eisenberg, Hutington, Hutchinson y Sowa (1986) sostienen que el apoyo percibido, se entiende como una percepción que tienen los trabajadores hacia como su centro de trabajo toma en cuenta su contribución. Rhoades y Eisenberg (2002) proponen que el apoyo que pueda brindar una organización a sus trabajadores, puede formar un apego entre ambos, y de esa manera consolidar la expectativa de recompensa para que se realice un mayor esfuerzo porque se pretende que el trabajador comprenda que las ganancias o pérdidas que pueda tener la empresa, dependen del cumplimiento de las metas.

Toro (2007) menciona que el apoyo organizacional se entiende con dos aspectos importantes: el primero, es el reconocimiento a la ayuda que pueden dar los trabajadores y el segundo, las iniciativas para generar el bienestar socioemocional de ellos. El AOP también nace de los jefes o puntos claves de la organización ya que, ellos pueden generar una relación fuerte entre empleado y empleador, de esta manera se podrá aumentar el sentido de obligación y lograr así las metas en común. Macedo, Ferreira y Bras (2012) manifiestan que la percepción del AOP es una variable importante para entender el comportamiento humano en las organizaciones porque explica las conductas que están relacionadas al desempeño

laboral. Además, puede ser un antecedente o consecuente entre las relaciones de apoyo entre empleado y empleador.

Se conoce, que el modelo más estudiado y utilizado para entender al AOP, es el de Eisenberger et al. (1986) ya que ellos fueron los que iniciaron las investigaciones de esta variable y mencionaron que los trabajadores ven a la organización como un ser vivo, que tiene un propósito y una intención. Su teoría sostiene cuatro puntos importantes, el primero, es que los empleados valoran en general las contribuciones que ellos podrían dar a su centro laboral y si esta las tomaría en cuenta; como segundo punto, menciona que el AOP está influenciada por el trato a los trabajadores; tercero, los trabajadores al sentir apoyo van a colaborar con el cumplimiento de las metas, y por último, el AOP satisface las necesidades socioemocionales lo que lleva a un apego emocional con la empresa.

Rhoades y Eisenberger (2002) sostienen que el apoyo organizacional percibido comprende que es importante ejercer un trato adecuado entre el directorio y los otros empleados, ya que el fin es lograr una relación óptima entre todos los miembros. Si se cumple con lo requerido, eso llevara a que el trabajador pueda conocer que tanto su centro de trabajo está comprometido con él en el aspecto de retribuir sus esfuerzos y empeño por realizar un buen trabajo. Eisenberger y Stinglhamber (2011) mencionan que el AOP aumenta el bienestar psicológico de los trabajadores y sobre todo los que puedan presentar un nivel alto de apoyo percibido, se sentirán más satisfechos respecto a sus actividades y experimentaran mayor disposición para participar dentro de su organización, lo que llevara a tener menos estrés y podrán reportar una disminución de los conflictos hogar y trabajo. Esta variable según el autor es unidimensional.

Eisenberger et al. (1986) menciona que, si se presenta un nivel alto o bueno de apoyo percibido, se puede cubrir algunas carencias o necesidades que puedan tener los empleados y se motiven con recompensas, esto genera una lealtad por parte de los trabajadores hacia su organización donde laboran y es ahí donde se cumple la teoría de intercambiar lo bueno que da la empresa, por compromiso de parte de ellos, se busca el intercambio de actitudes y comportamientos. Por todo lo ya mencionado, se dice también que el compromiso organizacional es un antecedente del AOP (Eisenberger, Fasalo y Davis, 1990).

En cuanto a la otra variable, la cual es compromiso organizacional (CO), se tendrá en cuenta algunos enfoques. Según la teoría de Porter y Lawer (1965) mencionan que el compromiso organizacional, es un deseo de realizar un esfuerzo extra por la organización para el bien de esta y sobre todo buscar la permanencia en su centro laboral, aceptando las reglas, objetivos y valores. Además, Cotton (1993) define al compromiso como una forma de participación, ya que este es el resultado de la mezcla entre incentivos, información e influencia, y todo esto llega a generar un apego de los empleados para lograr metas propuestas.

De Frutos, Ruiz y San Martín (1998) consideran también que el CO es una actitud la cual se va a reproducir en un conjunto de comportamientos estables que ayudaran al desenvolvimiento de los trabajadores para el cumplimiento de sus actividades y la obtención de sus propósitos. Según las teorías de los autores mencionados, se puede llegar a la conclusión, que el compromiso organizacional si es una actitud, que se basa en lo que la organización le pueda brindar a sus empleados, para motivarlos y se puedan realizar los objetivos de la empresa.

Claire y Böhr (2004) definen al compromiso laboral como una actitud que se tiene hacia la empresa y esta se va desarrollando a través de la socialización que se da poco a poco entre todos los trabajadores. Se entiende que, al tener compromiso habrá una lealtad y ayudará a mejorar el recurso humano. Alles (2007) percibe que el CO se puede entender como un nivel de fidelidad que tendrá el empleado con su organización. Además, deben sentir que sus objetivos personales van relacionados a los de la empresa, generando así satisfacción y como resultado la participación y compromiso por parte del trabajador. Betanzos y Paz (2007) mencionan que el CO desde el punto de vista de los empleados puede ofrecer una estabilidad en el trabajo, que puede generar impacto en los beneficios sociales, jubilación, prestaciones y sobre todo algo muy importante que es la estabilidad económica.

Otro autor que ayuda a entender esta variable es Chiavenato (2009) quien menciona que, si se obtiene un compromiso, ayuda a que haya una disminución de otros problemas, como el absentismo, y esto incrementa las ganas de trabajar. Se debe tomar en cuenta que un trabajador sentirá compromiso la organización debe brindar comodidades, como un adecuado lugar para laborar, recompensa y reconocimientos, calidad de vida en el trabajo, brindarles oportunidades de

crecimiento y hacerlos sentir parte de las decisiones que se puedan tomar, de esta manera se puede asegurar el compromiso y por lo tanto la permanencia de los empleados en su lugar de trabajo.

La teoría que se tuvo en cuenta ya que es la más estudiada y precisa, es la de Meyer y Allen (1990) quienes mencionan que el CO es una actitud, pues se entiende como un proceso en el cual los trabajadores se van relacionando con su organización, y van tomando en cuenta si sus valores van de acuerdo también con su centro de trabajo, de esta manera si hay un compromiso, el empleado va a evaluar si podría permanecer un gran tiempo dentro de la empresa en donde se encuentre. Meyer y Allen (1991) definen al CO, como un estado psicológico en el cual hay una relación entre el trabajador y empresa, que, además, influye en la toma de decisión para seguir en ella o renunciar a la organización.

Meyer y Allen (1993) agregan que el nivel de compromiso va a depender de ambas partes, quiere decir del empleado y empleador, esto se explica que desde el primer momento que inicia el proceso de selección, ya se genera la expectativa acerca de lo que la persona podrá recibir por parte de la organización, lo que a eso se le conoce como un contrato psicológico, y la empresa por su parte, está buscando en sus candidatos una entrega total y que pongan su mayor esfuerzo con el trabajo propuesto. Según el modelo de Meyer y Allen (1997) existen tres tipos de compromiso, los cuales son: afectivo, de continuidad y normativo.

El compromiso afectivo, se trata de un lazo o relación fuerte entre el trabajador y la empresa. Esto se debe a que la persona se siente identificada con su organización y por lo tanto se forma un grado alto de lealtad, y esto lleva como resultado a que puedan permanecer más tiempo en la empresa porque así lo desean. Las personas que manejen este tipo de CO, se podrán adaptar a los cambios de una forma más rápida, también son los que se preocupan si ven que la organización no podría estar pasando por un buen momento, y si hay logros son los que demuestran felicidad por su institución.

El compromiso de continuidad, según Meyer y Allen (1997) hace referencia a la pérdida que costaría abandonar a la organización, pensando en el dinero, esfuerzo y tiempo invertido. Los trabajadores que puedan manejar este tipo de compromiso,

hacen más énfasis en la inversión que hicieron, y piensan en el tiempo que prevalecieron trabajando y también en el puesto que ya ganaron, esperando que su sacrificio y esfuerzo sea recompensado. Por lo tanto, el trabajador siente que si deja su centro de trabajo podría perder muchas cosas, y se queda por necesidad.

Meyer y Allen (1997) mencionan que el compromiso normativo, hace referencia a un sentimiento de obligación porque los trabajadores creen que tienen una deuda con la organización por prestaciones, capacitaciones, diplomados o colegiaturas que le pudieron haber ofrecido y pagado. Sienten que deben mostrar su mayor compromiso porque la empresa le brinda oportunidades de mejora. El trabajador piensa que de alguna manera le debe devolver la inversión que tuvieron en él.

Finalmente, se entiende que esta variable es muy importante para el desarrollo del comportamiento organizacional, se entiende y se comprende que el compromiso se trata de un conjunto de actitudes que tendrán los trabajadores. Se sentirán motivados para prevalecer en su organización y se sentirán a gusto con su trabajo, teniendo como resultado por parte de ellos eficacia y eficiencia en las actividades que podrían realizar. Por lo tanto, habrá una ganancia para la empresa como para el trabajador, en el sentido de calidad en el trabajo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de la investigación es de tipo básica de nivel correlacional. Básica ya que se basa en la búsqueda del incremento del conocimiento científico, en este caso conocer más acerca de la relación de las variables escogidas (Sánchez y Reyes, 2015). Y es de nivel correlacional porque se buscará determinar la relación existente entre dos variables de estudio (Arias, 2012).

El diseño de la investigación fue no experimental transversal, debido a que no se manipulará a las variables escogidas. Solo se buscará establecer relaciones que puedan existir en las unidades de estudio, se observan las variables para luego analizarlas, y todo se realizara en un mismo instante. (Morlote y Celiseo, 2002).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables a estudiar son de tipo cuantitativas, donde, la primera es el apoyo percibido y la segunda es compromiso organizacional.

V1: Apoyo percibido

Definición conceptual: La primera variable, apoyo organizacional se define según Eisenberger, et al (1986) como una percepción que tienen los trabajadores hacia como su centro de trabajo toma en cuenta su contribución.

Definición operacional: El nivel de apoyo percibido, se medirá a través del cuestionario de Eisenberger, et al (1986) para obtener los niveles de apoyo.

Indicadores: Esta variable tiene dos indicadores, los cuales son la satisfacción de las necesidades socioemocionales y la sensación de reconocimiento.

Escala de medición: La escala de medición es ordinal

V2: Compromiso organizacional

La segunda variable que se tiene en cuenta es el compromiso organizacional, el cual se basa en la teoría de Meyer y Allen.

Definición conceptual: Meyer y Allen (1991) la definen como un estado psicológico en el cual hay una relación entre el trabajador y empresa, que, además, influye en la toma de decisión para seguir en ella o renunciar a la organización.

Definición operacional: Esta variable será medida a través del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993) para obtener los niveles de compromiso en la empresa.

Dimensiones e indicadores: La variable presenta dos dimensiones, las cuales son: compromiso afectivo – compromiso normativo y de continuidad. Además, cuenta con tres indicadores, los cuales son: deseo, necesidad y obligación.

Escala de medición: La escala de medición es ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Según Cabezas, Andrade y Torres (2018) la población, se entiende como un conjunto de componentes o elementos sobre el que se utilizarán procedimientos para el desarrollo de una investigación en concreto. En esta investigación se contó con una población de 600 trabajadores que laboran en una empresa privada según lo que reporta el área de recursos humanos (Recursos humanos de empresa privada, 2020).

#### **Criterio de inclusión:**

Trabajadores de la empresa escogida

Mayores de edad

Trabajadores que no sean parte de gerencia, ni jefes.

#### **Criterios de exclusión:**

Las personas que no trabajen en la empresa.

Las personas del área administrativa.

Menores de edad



## **Muestra**

La muestra, según Cabezas, Andrade y Torres (2018), se entiende como un pequeño sub conjunto del universo total de una población seleccionada, la cual se realiza a través de una fórmula. Para la presente investigación se obtuvo como muestra final a 204 trabajadores por lo cual, conociéndose el total de la población, se estima mediante la siguiente fórmula matemática para saber el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Se entiende que:

N= Población = 600

n= muestra = 236

e= margen de error (0.05)

p= 0.5 probabilidad de ocurrencia del fenómeno

q= 0.5 probabilidad de no ocurrencia del fenómeno

Z= N. de confianza = 95%

## **Muestreo**

Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que este permite seleccionar aquellas personas que van a poder colaborar con la investigación y además es conveniente por la accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen y Manterola 2017).

## **Unidad de análisis**

Se determinó como unidad de análisis al trabajador que se encuentre trabajando en la empresa del rubro textil.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en este estudio será la encuesta, la cual es una recogida de datos que se da a través de la interrogación de los participantes, con el fin que se pueda obtener de forma sistemática medidas sobre el tema de investigación. Esta recogida de datos se da mediante el cuestionario que se administra en una población o muestra (López-Roldan y Fachelli, 2015). Se utilizará el cuestionario de apoyo percibido de Eisenberger y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

#### **Instrumento 1: Cuestionario de apoyo percibido**

Tiene como autor a Eisenberger y es una prueba que surgió en Estados Unidos en el año 1986. Es un instrumento psicológico para el área organizacional y tiene como objetivo medir el nivel de apoyo organizacional percibido que puedan presentar los trabajadores. Cuenta con 17 ítems y es un cuestionario de tipo Likert con 7 alternativas de respuesta. Se puede administrar de manera individual o grupal, no tiene un tiempo determinado, sin embargo, podrían ser unos 10 minutos aproximadamente.

La consigna de aplicación del cuestionario indica que se les presenta las preguntas a los trabajadores y se les da las instrucciones, las cuales son que debe marcar la alternativa que mejor le parezca indicando su grado de desacuerdo o de acuerdo con las afirmaciones que se les presenta. Además, se les da un ejemplo para que quede completamente claro y no haya dudas. Para la calificación e interpretación de la prueba, se realiza una suma general de los ítems para poder generar el nivel de apoyo percibido. Se debe tener en cuenta que la prueba tiene ítems inversos.

#### **Propiedades psicométricas del test original**

El cuestionario de apoyo percibido, se estudió por primera vez en una muestra de 361 trabajadores en Estados Unidos, en donde se obtuvo una fiabilidad a través del coeficiente de Cronbach de .93 considerándose una elevada confiabilidad. Realizaron un análisis factorial exploratorio en donde hallaron que la prueba es unidimensional debido a la varianza total explicada. Ortega (2003) realizó la traducción al español, en donde encontró una fiabilidad de .85.

## Propiedades psicométricas en Perú

Apaza y Becerra (2019) realizaron dentro de su estudio las propiedades del cuestionario AOP y obtuvo una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de .71, siendo este aceptable. También tuvo en cuenta hallar la correlación producto-momento de Pearson en donde todos fueron altamente significativos, tomando en cuenta que existe una validez de constructo, y de igual forma los coeficientes de relación de los ítems con la prueba en general oscilan entre .35 y .52, siendo algunos moderados y otros altos.

## Propiedades psicométricas de la prueba piloto

Con respecto a los resultados que se pudieron obtener en la prueba preliminar, se halló el análisis descriptivo de los ítems, los cuales todos salieron favorables y aceptables, indicando una buena relación entre los ítems. También se realizó la confiabilidad de la prueba a través de alfa y omega, teniendo resultados de .90 y .93, demostrando la confiabilidad del instrumento. Y, por último, se ejecutó el AFC del cuestionario, el cual los resultados fueron RMSEA .15 siendo este no aceptable, SRMR .09 no aceptable, CFI .96 es mayor a .90 por lo que sí es aceptable, TLI .96 siendo también aceptable y por último  $\chi^2/gf$  5.32 llegando a ser no aceptable. Sin embargo, se tomó en cuenta también un modelo alternativo con dos dimensiones lo cual el modelo resulta ligeramente aceptable, teniendo valores de RMSEA .08, SRMR .006, CFI .99, TLI .98 y el  $\chi^2/gf$  5.32.

## Instrumento 2: Cuestionario de compromiso organizacional

El segundo instrumento que se tomará en cuenta, será el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991), tiene procedencia de Estados Unidos. Es un instrumento psicológico utilizado en el área organizacional y su objetivo es medir el nivel de compromiso que tienen los trabajadores en su empresa. La prueba presenta tres dimensiones y 18 ítems, la escala es de tipo Likert con 7 alternativas de respuesta, no tiene un tiempo límite, pero se calcula 10 minutos aproximadamente. Para esta investigación se tiene en cuenta la validación de Montoya (2014) contando con 18 ítems y 5 alternativas de respuesta.

La consigna de aplicación indica que se debe presentarse a los trabajadores la cartilla de los enunciados y las respuestas. Se les pide que lean con atención cada pregunta y respondan con la alternativa que más les interesa, se les brinda un ejemplo. La calificación e interpretación de la prueba se realiza haciendo una suma para el puntaje global.

#### Propiedades psicométricas de la prueba original

El cuestionario fue estudiado por Meyer y Allen, ambos obtuvieron en la investigación de la prueba una confiabilidad por dimensiones, en donde la primera dimensión que es compromiso afectivo de .85, el compromiso de continuidad de .79 y el compromiso normativo de .73 y la confiabilidad se realizó a través del Alfa de cronbach.

El cuestionario de compromiso fue validado y estudiado al español por Arciniega y Gonzales (2006). Para tener la validez de constructo empleo un análisis factorial exploratorio con rotación oblimin y se obtuvo como resultado las tres dimensiones presentadas por el autor original. La confiabilidad de las dimensiones fue del compromiso afectivo .79, de continuidad de .77 y de normativo .72, lo que da a conocer que la prueba tiene consistencia interna a través del alfa de cronbach.

#### Propiedades psicométricas del Perú

Se tiene en cuenta la validación que realizó Montoya (2014), en donde halló a través del análisis factorial exploratorio dos dimensiones, siendo el compromiso afectivo junto al normativo y como segunda dimensión al compromiso normativo. Obtuvo una confiabilidad alfa de .92, y también obtuvo la confiabilidad por dimensiones, teniendo al compromiso afectivo-normativo con una fiabilidad de .92 y el compromiso de continuidad de .79.

#### Propiedades psicométricas de la prueba piloto

Se obtuvo el análisis descriptivo de los ítems en la prueba preliminar demuestra que si hay una buena correlación ítem- test, demostrando que son aceptables. Con respecto a la confiabilidad, se obtuvo a través del alfa y omega, los cuales fueron de .87 y .91, considerando que la prueba tiene una fiabilidad buena y aceptable. Por último, se obtuvo el AFC de la prueba, siendo aceptable al modelo propuesto,

teniendo como resultados un CFI .96, TLI .95, SRMR .10, RMSEA .11 y el  $\chi^2/df$  de 3.34.

### **3.5 Procedimientos**

En primer lugar, para el presente estudio, después de haber solicitado los permisos de las pruebas que se utilizara para la investigación, se procedió a pedir los permisos correspondientes a la empresa donde se haría la aplicación de los instrumentos. Se efectuó una prueba piloto para saber las propiedades psicométricas de las pruebas, obteniendo su confiabilidad y su validez de contenido. Finalmente, después de realizar la prueba piloto se procedió a aplicar los instrumentos a la muestra seleccionada que fue de 234 trabajadores, para poder obtener el trabajo estadístico y comprobación de datos, llegando a calcular la correlación de las variables escogidas y dimensiones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para el procesamiento de los datos, obtención de tablas y figuras se empleó a través del programa R Studio, por lo cual en primer lugar se analizó los datos de una muestra preliminar cuyo objetivo fue realizar el análisis psicométrico de los ítems de ambos instrumentos dónde se realizó el análisis descriptivo para los reactivos evaluando medidas de dispersión como la media, desviación estándar, asimetría, curtosis, la correlación ítem- test corregido o IHC, así como también la Comunalidad. También, se efectuó el análisis factorial confirmatorio de los instrumentos con el fin de determinar el adecuado ajuste del modelo en la población seleccionada. Y, por último, se obtuvo los valores del coeficiente alfa y de ser necesario el coeficiente omega, como confirmación de la confiabilidad por consistencia interna de los instrumentos.

Para la muestra final, se ejecutó la prueba de bondad de ajuste Shapiro Wilk como evaluación de la normalidad de los datos para cada instrumento y sus respectivas dimensiones, ya que, sobre los resultados de normalidad se tomará la decisión del uso de estadísticos paramétricos o no paramétricos. Se considerará el uso de la prueba S-W por ser la de mayor potencia estadística y ajustarse a distribuciones libres y diferentes tamaños de muestra (Pedrosa, Juarros, Robles, Besteiro y García, 2014). Así mismo, para determinar las relaciones entre las variables de

estudio se empleará el coeficiente RHO de Spearman según los supuestos de normalidad evaluados para cada muestra de los instrumentos, ya que los resultados arrojaron que será una prueba no paramétrica.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación maneja un alto grado de compromiso para su desarrollo y evita cualquier tipo de plagio, es por eso que se respeta a los autores a través de las citas. Es por esto que primero se pidió los permisos a las empresas para la aplicación de las pruebas y además el permiso del autor de la misma.

Ojeda y Quintero (2007) mencionan que la ética debe establecerse en los trabajos de investigación, además que deber haber normas establecidas en la comunidad científica para evitar el descontrol, el vacío ético y el mal uso de las investigaciones científicas.

También se debe tener en cuenta la confidencialidad del investigador hacia los participantes, para que de esta manera se pueda proteger la información brindada y haya un pacto de confidencialidad. Tal cual se menciona en el capítulo III en el artículo 22 y 25 del código de colegio de psicólogos del Perú, mencionan que no toda persona que realice trabajos de investigación debe respetar normativas internacionales y nacionales, de la misma manera se debe de tener en cautela los beneficios de los participantes en la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis de prueba de normalidad

Tabla 1

*Prueba de bondad de ajuste Shapiro – Wilk*

Variables	N	S-W	Sig.
<b>Apoyo percibido</b>	236	0.979	0.001
<b>Compromiso organizacional</b>	236	0.994	0.436
Afectivo - normativo	236	0.987	0.036
Continuidad	236	0.980	0.002

Nota. S-W: Shapiro Wilk ; N : número de personas

En la tabla 1, se puede evidenciar que por los valores obtenidos a través de la prueba de bondad de ajuste S-W, las variables no presentan una distribución normal, debido que el nivel de significancia es menor a 0.05. Los que nos indica que se tendrá que utilizar estadísticos no paramétricos debido a su distribución no normal. Se hizo la elección de la prueba de normalidad Shapiro Wilk ya que, según Pedrosa, Juarros, Robles, Basteiro, y García (2015) esta es la prueba de mejor potencia estadística para poder medir la normalidad, ya que se ajusta a cualquier tipo de muestra.

Tabla 2

*Correlación de las variables Apoyo percibido y Compromiso organizacional*

		Compromiso organizacional
Apoyo Percibido	Rho	0.390
	Sig.	0.000
	w	0.624
	(1-β)	1

Nota. Rho: Spearman; w: tamaño del efecto

En la tabla 2, se aprecia que existe una relación significativa positiva media entre las variables escogidas para el estudio. Mondragón (2014) menciona que existe una correlación positiva media cuando los valores se encuentran entre 0.11 a 0.50. y los resultados obtenidos fueron 0.39. Además, se tiene en cuenta que el tamaño del efecto es de 0.62, por lo que se puede inferir que es un tamaño del efecto es grande. (Cohen, 1998). Se evidencia una potencia estadística de 1, siendo adecuada.

Tabla 3

*Correlación de la variable apoyo percibido y las dimensiones de compromiso organizacional.*

		Afectivo -Normativo	Continuidad
Apoyo percibido	Rho	0.401	0.216
	Sig.	0.000	0.001
	w	0.633	0.465
	(1-β)	1	0.999

Nota. Rho: Spearman; w: tamaño del efecto

En la tabla 3, se puede evidenciar que la relación entre el apoyo percibido y la dimensión de compromiso afectivo – normativo, es una correlación significativa positiva media, ya que se tiene como resultado 0.40. De igual forma, el tamaño del efecto es grande, según Cohen (1998). Con respecto, a la correlación de apoyo percibido y la dimensión de continuidad, se evidencia que es significativa positiva media, teniendo en cuenta que Mondragón (2014), menciona que es una correlación positiva cuando está dentro de los valores 0.11 a 0.50. El tamaño del efecto es medio.



Tabla 4

*Nivel de apoyo percibido en los trabajadores de una empresa textil.*

	Porcentaje			
Apoyo Percibido	<b>Insuficiente</b>	<b>Mediano</b>	<b>Suficiente</b>	<b>N</b>
	5.1%	72.5%	22.5%	236

En la tabla 4, se puede evidenciar que el 72.5% de los trabajadores pertenecientes a una empresa textil en Lima, perciben un nivel medio de apoyo por parte de su organización. El 22.5% de trabajadores, un nivel suficiente de apoyo percibido y el 5% perciben un apoyo insuficiente.

Tabla 5

*Nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa textil.*

	Porcentaje			
Compromiso Organizacional	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>N</b>
	55.9%	44.1%	0.0%	236

En la tabla presentada, se puede concluir que 55.9% de los trabajadores de una empresa textil, tienen un nivel bajo de compromiso organizacional. El 44.1% se evidencia con un nivel medio de compromiso hacia su organización. Para finalizar, no se evidencia porcentaje alto de compromiso.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación, persiguió como objetivo central determinar si existe una relación entre el apoyo percibido y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa textil. Después de haber concluido con el análisis de los resultados, se procedió a realizar la discusión del estudio.

En primer lugar, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el apoyo percibido y el compromiso organizacional, en donde se obtuvo una correlación significativa positiva media ( $r=,390$ ) entre ambas variables, a través del coeficiente RHO de Spearman. Se puede evidenciar que, si existe una relación entre las variables escogidas, esto también se pudo comprobar en el estudio que realizaron Flores y Gómez (2018) en donde hallaron una relación positiva entre apoyo percibido y compromiso organizacional, además, el puntaje de correlación fue de  $r=,370$ , semejante al presente estudio.

Es importante, poder resaltar el estudio de Apaza y Becerra (2019) quienes también evaluaron la correlación de ambas variables a través de RHO de Spearman, donde se halló una relación positiva fuerte altamente significativa ( $r= ,624$ ). De igual forma, Borth y Larrea (2016) en su investigación decidieron realizar la correlación a través de R de Pearson, en donde obtuvieron una correlación fuerte muy significativa. Con todo lo mencionado se puede llegar a la conclusión, que en cuanto más perciba el trabajador que su centro laboral toma en cuenta sus contribuciones y sus esfuerzos, mayor será el compromiso entre empleado y empleador.

Es importante tener en cuenta, que el apoyo organizacional se basa en como los trabajadores sienten que son valorados por su organización en donde laboran. Aselerage y Eisenberger (2003) mencionan que se debe tener en cuenta como un antecedente de apoyo a los supervisores o jefes, ya que con frecuencia ellos son los representantes de la organización y son los encargados de poder transmitir los objetivos y valores de la empresa a los trabajadores. Tener en consideración que es un punto importante para que de esta manera se pueda generar mayor apego y, por lo tanto, un mayor compromiso.

Meyer, Becker y Van Dick (2006) mencionan que un buen compromiso organizacional se genera a través de la motivación, y por lo tanto se genera un buen comportamiento en la empresa. Esto, conducirá a que la organización pueda obtener altos niveles de logro en metas propuestas. Se recomienda realizar y crear un modelo integrador que contenga la motivación, el compromiso y el comportamiento organizacional.

En segundo lugar, se tiene como objetivo establecer la relación entre el apoyo percibido y los componentes del compromiso organizacional. Se tiene primero en cuenta al compromiso afectivo y normativo juntos, según la validación que realizó Montoya (2014). La relación del apoyo percibido con el componente se realizó a través del coeficiente de Spearman teniendo un resultado de  $r=,401$ , por lo que se posiciona según Mondragón (2014) como una relación positiva media. Además, fue significativa la relación de ambas variables. De igual forma, Flores y Gómez (2018) en su estudio midieron la relación de apoyo con la dimensión de compromiso, en donde obtuvieron como resultado una relación positiva media pero no fue significativa a comparación de la presente investigación.

Se tiene en cuenta que Meyer y Allen (1990) mencionan la existencia de tres tipos de compromiso según la teoría, los cuales son: afectivo, normativo y de continuidad. Sin embargo, realizaron dos estudios en donde se pudo evidenciar que los compromisos afectivo y normativo tenían una fuerte vinculación entre ambos. Con respecto al compromiso de continuidad, trabajaba muy bien de igual forma de manera única.

Por lo tanto, se entiende que la relación entre el apoyo y los dos tipos de compromiso (afectivo – normativo), ayuda a que el trabajador pueda percibir el interés que tiene su centro de trabajo hacia su bienestar, lo que ocasiona un vínculo más fuerte por su empresa, esto da como resultado una obligación moral de poder dar lo mismo que pueda recibir. Flores y Gómez (2019) mencionan también la importancia de área emocional en una organización, pues esto genera mayores vínculos de compromiso y por lo tanto se puede llegar a las metas propuestas.

En tercer lugar, se tuvo en cuenta relacionar el apoyo percibido con la segunda dimensión del compromiso organizacional, la cual es de continuidad. Los resultados

obtenidos para este objetivo, también tuvieron relación entre ambos mediante el coeficiente de Spearman ( $r=,216$ ), esta correlación fue positiva media significativa. Asimismo, Apaza y Becerra (2019) mencionan que hallaron una relación positiva moderada altamente significativa, con un resultado de  $r=,308$ . Por otro lado, Flores y Gómez (2018) obtuvieron una relación positiva con baja significancia.

Después de la obtención de los resultados, se puede evidenciar lo que Rhoades y Eisenberger (2002) investigaron acerca de la relación entre el apoyo y la dimensión compromiso de continuidad. Los autores hallaron relaciones no tan fuertes, pero estadísticamente significativas y con una buena confiabilidad entre ambas variables. Debido a eso, se puede llegar a la explicación que la intención de la persona para permanecer en su centro de trabajo, se debe más a la inversión que ellos realizaron, tanto económicamente como el tiempo que puedan tener trabajando en su empresa. Por lo que conciben y toman en consideración la idea que, si dejan su trabajo indica una pérdida para ellos y abandonar lo que pudieron conseguir dentro de la organización

En cuarto lugar, se realizó la medición de los niveles de apoyo organizacional que se percibe en la empresa por parte de los trabajadores. Se obtuvo que un 22,5% presenta un nivel suficiente de apoyo, un 72,5% medio y un 5,1% un nivel insuficiente de apoyo percibido. Apaza y Becerra (2019) en su investigación de igual forma determinaron los niveles encontrados de apoyo percibido, los cuales sus resultados fueron los siguientes: insuficiente con un 23,4%, moderado 52,8% y suficiente 23,8%. Se puede evidenciar que al igual que el presente estudio lo que predominó fue el nivel moderado de apoyo en los trabajadores, por lo que se infiere que no existe ni una buena percepción, pero tampoco existe una mala exactamente. Lo que si se puede apreciar es que en ninguno de los dos estudios se evidencia un porcentaje alto de nivel de apoyo.

De igual forma, en quinto lugar, se determinó el nivel de compromiso organizacional que existe en la empresa seleccionada, en donde se obtuvieron de resultados que un 44,1% de los trabajadores tienen un nivel medio de compromiso, mientras que un 55,9% un nivel bajo y no se presentó porcentaje para el nivel alto de compromiso. De igual forma, Candela (2019) en su estudio, evidenció que predominó un nivel bajo de compromiso organizacional. Así mismo, Apaza y

Becerra (2019) no encontraron niveles alto de compromiso organizacional. Esto se puede evidenciar en el estudio que realizo Arbaiza (2017) en donde menciona que uno de los problemas latentes y que tiene predominancia es la falta de compromiso organizacional por parte de los trabajadores, esto debido a factores como falta de motivación, falta de apoyo y porque las empresas a veces suelen preocuparse en la productividad mas no en la calidad de vida de las personas dentro de una organización. Eisenberger, et al. (1986) mencionan que los trabajadores que muestren o sientan mayor apoyo por parte de su centro laboral, demostraran un alto nivel de compromiso organizacional.

Después de todo lo mencionado, es importante reconocer las limitaciones que hubo en el trabajo de investigación. Una de ellas es sobre los cuestionarios, ya que se realizaron de manera virtual debido a la pandemia por la que el país está atravesando, generando así quizás algunas dificultades en la forma de completarlos. Se tiene en cuenta como una segunda limitación que, a nivel nacional, no se evidencian muchos estudios acerca de la variable de apoyo percibido, y por lo tanto tampoco de las variables escogidas para relacionarlas. Sin embargo, se pudo hallar algunas investigaciones previas e internacionales que pudieron ayudar al presente estudio.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se evidenció una relación significativa positiva media entre las variables apoyo percibido y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa textil. Por lo que se infiere, a mayor contribución por parte de los trabajadores en la organización, mayor será el compromiso para el cumplimiento de metas.

**SEGUNDA:** Se corroboró que si existe correlación entre el apoyo percibido y los componentes del compromiso organizacional, los cuales son: afectivo – normativo. En el estudio se evidencia una relación significativa positiva media. Concluyendo que, si se toma en cuenta la parte emocional del trabajador, se puede formar un vínculo más fuerte entre empresa y persona.

**TERCERA:** Existe una asociación significativa positiva media, entre el apoyo percibido y el compromiso de continuidad. Este tipo de relación genera la permanencia del trabajador, ya que, si recibe un buen trato, no pensara en abandonar a su empresa.

**CUARTA:** Se determinó que el nivel predominante de apoyo percibido fue moderado con un total de 72,5%. Lo cual lleva a la conclusión que no existe ni un nivel alto, pero tampoco bajo.

**QUINTA:** El nivel de compromiso organizacional que predominó fue el nivel bajo con un 55,9%, lo que lleva a la conclusión, que los trabajadores no se sienten comprometidos con su organización.

**SEXTA:** Es importante tener en consideración, que, a menor apoyo percibido por parte de los trabajadores, menor también será el compromiso, lo que llevará a problemas para el cumplimiento de metas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Se recomienda y se invita a poder realizar más investigaciones nacionales con respecto a la variable apoyo percibido, esto debido que son muy escasas las investigaciones en el país. Teniendo en cuenta, que es una variable muy importante para el buen funcionamiento en una empresa.

**SEGUNDA:** Realizar de manera presencial un estudio para determinar la relación entre ambas variables y poder tener mayor alcance acerca de los estadísticos de correlación entre las variables elegidas. Esto debido a las pocas investigaciones que se han encontrado de ambas variables juntas, considerando que, según las teorías, ambas están vinculadas.

**TERCERA:** Se recomienda, además, realizar estadísticas inferenciales para poder tener mayores resultados con respecto a las pruebas y a las variables. Cómo por ejemplo determinar si existe diferencias significativas por edad, o quizás por tiempo de permanencia en el centro de trabajo.

## REFERENCIAS

Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. Esan ediciones.

Arciniega, L. y González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development or organizational commitment. *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50. <https://doi.org/10.1174/021347406775322269>

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. 6ta ed. Editorial Episteme.

Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Granica Adelphi.

Apaza, D. y Becerra, B. (2019). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1693/Danica\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1693/Danica_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Aselerage, J. y Einsenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 491–509. <https://doi.org/10.1002/job.211>

Banco Central de la Reserva (2019, marzo). Reporte de la inflación: Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2019 – 2020. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/ReporteInflacion/2020/junio/rep-orte-de-inflacion-junio-2020.pdf>

Beckhard, R. (1969). *Organization development: strategies and models*. Addison Wesley.

Betanzos, N. y Paz, F. (2007). Análisis psicométrico sobre el compromiso organizativo como variable actitudinal. *Annals of Psychology*, 23 (2), 207-215. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22411>



- Böhrt, R y Larrea, P. (2018). *Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina*. Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP, 16(2), 220-251. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612018000200001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000200001&lng=es&tlng=es).
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1 ed., Vol. 1) [Libro electrónico]. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://epositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Candela, A. (2019). *Compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industrias alimentarias, Arequipa, 2018* [tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5148>
- Claure, M. y Böhrt, M. (2004). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad*. Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP, 2(1), 77-83. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es).
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da ed.) México: Mc Graw Hill.
- Colegio de psicólogos del Perú (2018). Código de ética profesional del Psicólogo peruano. [https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)
- Cotton, J. (1993). *Employee involvement*. Nueva York: Sage.
- Cropanzano, R., y Mitchell, MS 2005. *Social exchange theory: An interdisciplinary review*. *Management*, 31: 874-900.
- De Frutos, B., Ruiz. M. y San Martín, R. (1998). *Análisis Factorial confirmatorio de las dimensiones del compromiso organizacional*. Universidad Autónoma de Madrid.

- Detrinidad, E. (2016). *Análisis factorial exploratorio y confirmatorio aplicado al modelo de secularización propuesto por Inglehart-Norris. Periodo 2010-2014 (estudio de caso España, Estados Unidos, Alemania, Holanda) WSV*. (Tesis de maestría). Universidad de Granada, España.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S. y Sowa, D. (1986). *Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71*, 500-507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Eisenberger, R., Fasolo, P. y Davis-LaMastro, V. (1990). *Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. Journal of applied psychology, 75*(1), 51. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.75.1.51>
- Eisenberger, R. y Stinglhamber, F. (2011). *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. Washington, DC: American Psychological Association
- Frías, P (2014). *Compromiso y Satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación*. [Tesis para grado de Maestría, Universidad de Chile].
- Flores M., Jessica, & Gómez V., Ingrid. (2018). APOYO ORGANIZACIONAL PERCEITO E COMPROMISSO ORGANIZACIONAL EM UMA EMPRESA PRIVADA EM LIMA, PERÚ. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP, 16*(1), 1-30. Recuperado en 07 de octubre de 2020, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=pt](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=pt).
- Furnham, A (2001). *Psicología organizacional*. Oxford University Press. México.
- INEI (2020). *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana (N.º9)*. Instituto Nacional de estadística e informática. <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/09-informe-tecnico-mercado-laboral-jun-jul-ago-2020.pdf>
- Kline, P. (1993). *A handbook of test construction*. New York: Methuem.

- López-Roldán, P.; Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Macedo, A., Ferreira, M. y Brás, M. (2012). *Compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y apoyo organizacional percibido*. XVI Encuentro Internacional de Investigación en Cuidados, 18-651.
- Meyer, J. y Allen, N. (1990). The measure and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Meyer, J, y Allen, N (1993) A three component conceptualization of organizational commitment en human resource management review, 1, pp 61-98
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1997). Commitment in the workplace: Theory, research and application. *London: Sage publications*.
- Meyer, P. , Becker, T. y Van Dick, R. (2006). Social identities and commitments at work: toward an integrative model. *Journal of Organizational Behavior*. 27, 665–68. 10.1002/job.383
- Morlote, N. y Celiseo, R. (2004) . *Metodología de la investigación: Cuaderno de trabajo*. McGraw-Hill Interamericana editores. <http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Metodologia-de-la-investigacion-cuaderno%20de%20trabajo.pdf>
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional* [tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias Aplicadas]
- OCDE (2019). Perspectivas de empleo de la OCDE 2019: El futuro del trabajo. <https://doi.org/10.1787/674119d6-es>

- OIT (2019). *Condiciones de trabajo desde una perspectiva mundial*.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_696335.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_696335.pdf)
- OIT (2018). Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_618490.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_618490.pdf)
- Ojeda, M., Talavera, R., y Berrelleza, M. (2016). *Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios*.  
[http://www.iiisci.org/journal/cv\\$/risi/pdfs/xa510qf15.pdf](http://www.iiisci.org/journal/cv$/risi/pdfs/xa510qf15.pdf)
- Ojeda, J., y Quintero, J. (2007). La ética en la investigación. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 9(2), 345-357
- Ortega, V. (2003). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros en Psicología Social*, 1, 3-6.  
<https://bit.ly/2SAZnRx>
- Otzen, T. y Manterola C. *Sampling techniques on a population study*. *Int. J. Morphol.*,35 (1):227-232, 2017.
- Porret, M (2014). *Gestión de personas 6ª ed: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Esic editorial.
- Porter, L. y Lawler, E. (1965). *Managerial attitudes and performance*. Irwin: Homewood.
- Ramírez, M. (2017). *Compromiso organizacional y la motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, región Callao* [tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional UN. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1478>
- Rhoades, L y Eisenberger, R (2002). *Perceived organizational support: a review of the literatura*. *J appl psychol.* 87(4):698-714.
- Ruiz, C. (2009). *Confiabilidad. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela

<http://www.carlosruizbolivar.com/articulos/archivos/Curso%20CII%20%20UCLA%20Art.%20Confiabilidad.pdf>

Salazar-Estrada, J (2018). *La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización*. SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión, 10(2),41-53. ISSN: 2145-1389. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5604/560459866002>

Sotelo, A (2018). *Impacto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación grande en Hermosillo, Sonora*. Revista de Comunicación y Salud, 8(1), 45-59. DOI: 10.35669/revistadecomunicacionysalud.2018.8(1).45-59

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Business Support.

Thibaut, JW y Kelley, HH (1959). *La psicología social de grupos*. John Wiley

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

Ventura, J., y Caycho, T. (2017). *El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales Niñez y Juventud, 15(1). <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** Apoyo percibido y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa textil, Lima, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el apoyo percibido y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el apoyo percibido y compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Apoyo percibido</p>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
			Unidimensional	1 al 17	Ordinal
¿Cómo se relaciona el apoyo percibido y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa textil, Lima, ¿2020?	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1.Establecer la relación entre el apoyo percibido y el compromiso afectivo - normativo de los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020</p> <p>2.Establecer la relación entre el apoyo percibido y el compromiso de continuidad de los trabajadores de una empresa textil, Lima, 2020.</p> <p>3.Determinar el nivel de apoyo percibido en los trabajadores de una empresa textil, Lima, 2020.</p> <p>4.Determinar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa textil, Lima, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1.Existe una relación significativa entre el apoyo percibido y compromiso afectivo y normativo de los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020.</p> <p>2.Existe una relación significativa entre el apoyo percibido y compromiso de continuidad por los trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020.</p>	<p><b>Variable 2:</b> Compromiso organizacional</p>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
			Compromiso afectivo – normativo	1,3,5,6,7,9,10,11, 12,14,15,16,17,18	
			Compromiso de continuidad	4,8,13	Ordinal

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p><b>Tipo</b></p> <p>Básica ya que se basa en la búsqueda del incremento del conocimiento científico, en este caso conocer más acerca de la relación de las variables escogidas (Sánchez y Reyes, 2015).</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental transversal, debido a que no se manipulará a las variables escogidas. Solo se buscará establecer relaciones que puedan existir en las unidades de estudio, se observan las variables para luego analizarlas, y todo se realizara en un mismo instante. (Morlote y Celiseo, 2002).</p>	<p><b>Población</b></p> <p>En esta investigación se contará con una población de 600 trabajadores que laboran en una empresa privada según lo que reporta el área de recursos humanos (Recursos humanos de empresa privada, 2020).</p> <p><b>Tamaño de muestra</b></p> <p>La muestra, según Cabezas, Andrade y Torres (2018), se entiende como un pequeño sub conjunto del universo total de una población seleccionada, la cual se realiza a través de una formula.</p> <p>Para la presente investigación se obtuvo como muestra final a 204 trabajadores por lo cual, conociéndose el total de la población, se estima mediante la siguiente fórmula matemática</p> <p><b>Tipo de muestreo</b></p> <p>No probabilístico por conveniencia ya que este permite seleccionar aquellas personas que van a poder colaborar con la investigación (Otzen y Manterola 2017).</p>	<p><b>Variable 1:</b> Apoyo percibido</p> <p>Nombre: Cuestionario de Apoyo percibido</p> <p>Autores: Eisenberger, R.</p> <p>Año: 1986</p> <p><b>Variable 2:</b> Compromiso organizacional</p> <p>Nombre: Cuestionario de compromiso organizacional.</p> <p>Autores: Meyer y Allen</p> <p>Año: 1991</p>	<p>Método de análisis</p> <p>Para la muestra final, se ejecutó la prueba de bondad de ajuste S-W como evaluación de la normalidad de los datos para cada instrumento y sus respectivas dimensiones, ya que, sobre los resultados de normalidad se tomará la decisión del uso de estadísticos paramétricos o no paramétricos. Se considerará el uso de la prueba S-W por ser la de mayor potencia estadística y ajustarse a distribuciones libres y diferentes tamaños de muestra (Pedrosa, Juarros, Robles, Besteiro y García, 2014). Así mismo, para determinar las relaciones entre las variables de estudio se empleará el coeficiente RHO de Spearman según los supuestos de normalidad evaluados para cada muestra de los instrumentos, ya que los resultados arrojaron que será una prueba no paramétrica.</p>

ANEXO 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Apoyo organizacional percibido	Eisenberger, et al (1986) sostienen que el apoyo organizacional percibido se entiende como una percepción que tienen los trabajadores hacia como su centro de trabajo toma en cuenta su contribución.	El nivel de apoyo organizacional percibido se medirá a través del Cuestionario de Eisenberger et al. (1986) para obtener los niveles. 66 a 119 = suficiente 52 a 85 = mediano 17 a 51 = insuficiente	Unidimensional	Satisfacción de las necesidades socioemocionales	1,2,4,5,6,8,12,14,16	Ordinal Muy en desacuerdo = 1
				Sensación de reconocimiento	3,7,9,10,11,15 y 17	En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo / ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo = 5



Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso organizacional	Meyer y Allen (1991) definen al compromiso organizacional, como un estado psicológico en el cual hay una relación entre el trabajador y empresa, que, además, influye en la toma de decisión para seguir en ella o renunciar a la organización.	Sera medida a través del Cuestionario de Compromiso organizacional de Meyer y Allen. Para obtener los niveles. 91 a 126= alto 55 a 90=medio 18 a 54= bajo	Afectivo – Normativo  Continuidad	Deseo Obligación  Necesidad	1,3,5,6,7,9,10,11, 12,14,15,16,17,18.  4,8,13	Ordinal Muy en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Indeciso = 3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo = 5

### ANEXO 3. Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO APOYO PERCIBIDO. (R. EISENBERGER, 1986)

##### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrarás algunas afirmaciones sobre algunos aspectos del lugar donde trabajas. Lee atentamente cada frase e indica el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas.

Las alternativas de respuesta son: 1) **Totalmente en desacuerdo**, 2) **Moderadamente en desacuerdo**, 3) **Ligeramente en desacuerdo**, 4) **En duda**, 5) **Ligeramente de acuerdo**, 6) **Moderadamente de acuerdo** y 7) **Totalmente de acuerdo**

Señala con una "X" la respuesta que más se aproxime a tus preferencias. No emplees mucho tiempo en cada respuesta. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas, sé sincero.

N°	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	En duda	Ligeramente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La organización valora mi contribución a su mejoramiento.	1	2	3	4	5	6	7
2	Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme, lo haría.	1	2	3	4	5	6	7
3	La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.	1	2	3	4	5	6	7
4	La organización considera mis objetivos y valores.	1	2	3	4	5	6	7
5	La organización ignoraría cualquier queja mía.	1	2	3	4	5	6	7
6	La organización desatiende mis intereses, cuando toma decisiones que me afectan.	1	2	3	4	5	6	7
7	La ayuda de la organización está disponible cuando tengo un problema.	1	2	3	4	5	6	7
8	La organización realmente se ocupa de mi bienestar.	1	2	3	4	5	6	7
9	La organización está dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda.	1	2	3	4	5	6	7

10	Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la organización no lo notaría.	1	2	3	4	5	6	7
11	La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial.	1	2	3	4	5	6	7
12	La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
13	Si le dieran oportunidad, la organización se aprovecharía de mí.	1	2	3	4	5	6	7
14	La organización muestra muy poca preocupación por mí.	1	2	3	4	5	6	7
15	La organización se interesa por mis opiniones.	1	2	3	4	5	6	7
16	La organización se enorgullece por mis logros en el trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
17	La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible.	1	2	3	4	5	6	7

## CUESTIONARIO COMPROMISO ORGANIZACIONAL. (MEYER Y ALLEN, 1991)

### INSTRUCCIONES:

A continuación, se presentan cinco afirmaciones con las que usted puede estar de acuerdo o en desacuerdo. Utilizando la siguiente escala de 1 a 5, indique su respuesta marcando con un aspa (X). Por favor, responda las preguntas abierta y sinceramente.

N°	PREGUNTAS	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	En total de acuerdo
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	1	2	3	4	5
2	Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	1	2	3	4	5
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	1	2	3	4	5
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	1	2	3	4	5
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.	1	2	3	4	5
6	Me sentiría culpable si dejase ahora a mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	1	2	3	4	5
7	Esta empresa, tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	1	2	3	4	5
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	1	2	3	4	5
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	1	2	3	4	5
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	1	2	3	4	5
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	1	2	3	4	5

13	Uno de los motivos principales por lo que sigo en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	1	2	3	4	5
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.	1	2	3	4	5
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	1	2	3	4	5
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	1	2	3	4	5
18	Creo que le debo mucho a esta organización	1	2	3	4	5

## Print de formulario virtual

### Apoyo percibido y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa textil. Lima, 2020.

¡Saludos!  
Soy Natalia Zelvaggio Montenegro, estudiante del ciclo XI de psicología en la Universidad César Vallejo. Actualmente me encuentro realizando mi tesis para obtener mi licenciatura en psicología, la cual tiene como objetivo relacionar el apoyo percibido y compromiso organizacional en los trabajadores. Toda información recolectada será únicamente para el uso del estudio y de manera confidencial. Agradezco de antemano su participación.

[Siguiente](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

<https://forms.gle/qMZLyd3m5wpJYb6s9>

## ANEXO 4. Carta de presentación (Prueba piloto)



"Año de la Universalización de la Salud"

Los Olivos, 17 de diciembre de 2020

### CARTA INV.N°1788 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sres.

**Jantex S.A.C**

Carretera Panamericana Sur Km. 201- Chíncha Baja

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **ZELVAGGIO MONTENEGRO NATALIA ANGELICA** con DNI **74131292**, estudiante de la carrera de Psicología, con código de matrícula **6700280270** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado **"APOYO PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL, LIMA, 2020"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

Carta de presentación. Muestra final.



"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 26 de junio de 2020

**CARTA INV. 611-2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

**Hilandería de Algodón peruano S.A**  
Av. Lurigancho 1251 – Zárate – San Juan de Lurigancho

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **Zelvaggio Montenegro Natalia Angelica** identificada con N° DNI **74131292** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula **6700280270** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado **"Apoyo percibido y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa textil, Lima, 2020"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



---

**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte



## ANEXO 5. Cartas de solicitud de autorización de instrumentos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

### CARTA -604- 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 26 de junio de 2020

**Autor:**

- Robert Eisenberger

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **ZELVAGGIO MONTENEGRO NATALIA ANGELICA**, con **DNI 74131292** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula **N° 6700280270**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **APOYO PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA TEXTIL, LIMA, 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



---

**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

**CARTA -605 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos 26 de junio de 2020

**Autor:**

- **Natalie Jean Allen**
- **John Peter Meyer**

**Presente.-**

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **ZELVAGGIO MONTENEGRO NATALIA ANGELICA**, con **DNI 74131292** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula **N° 6700280270**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **APOYO PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA TEXTIL, LIMA, 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



---

**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima

## ANEXO 6. Autorización de uso de instrumentos.


 **Eisenberger, Robert W** <reisenbe@central.uh.edu> mar, 9 jun 16:43 ☆ ↶ ⋮  
para mí ▾

---

🌐 inglés ▾ > español ▾ [Traducir mensaje](#) [Desactivar para: inglés](#) x

Hi Natalia,  
I am happy to give you permission to use the POS scale. I am sure it has been used in Spanish. Unfortunately, I do not have access to a Spanish version.  
Cordially,  
Bob

Robert Eisenberger  
Professor of Psychology  
College of Liberal Arts & Soc. Sciences  
Professor of Management  
C. T. Bauer College of Business  
University of Houston  
[reisenberger2@uh.edu](mailto:reisenberger2@uh.edu)  
(302)353-8151

 **John Peter Meyer** <meyer@uwo.ca> dom, 7 jun 6:34 ☆ ↶ ⋮  
para mí ▾

---

🌐 inglés ▾ > español ▾ [Traducir mensaje](#) [Desactivar para: inglés](#) x

Hello Natalia,

Thank you for your interest in using the Three-Component Model (TCM) Employee Commitment Survey in your research. You can get information about the measure, a Users' Guide, and the measure itself at:  
<http://employeecommitment.com/>

For academic / research purposes, please choose the Academic Package. (There is no charge for this package.)

I wish you well with your research!

Best regards,  
John

-----



**Natalie Jean Allen** <nallen@uwo.ca>  
para mí ▾

7 jun 2020 13:45 ☆ ↶ ⋮

🌐 inglés ▾ > español ▾ Traducir mensaje

Desactivar para: inglés ×

Hello Natalia,

Thank you for your interest in using the Three-Component Model (TCM) Employee Commitment Survey in your research. You can get information about the measure, a Users' Guide, and the measure itself at:

<http://employeecommitment.com/>

For academic / research purposes, please choose the Academic Package. (There is no charge for this package.)

Finally, although you did not mention it, it seems possible that you will want to administer the commitment measures in Spanish. If so, in this regard, you might also want to contact Dr Luis Arciniega who developed a Spanish-language version of the TCM. Dr. Arciniega's email is [larciniega@itam.mx](mailto:larciniega@itam.mx)

I wish you well with your research!

Regards,

Natalie Allen

## ANEXO 7. Consentimiento informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a Señores/as:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Natalia Angelica Zelvaggio Montenegro, estudiante de Psicología del 11vo ciclo de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre El apoyo percibido y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa textil, Lima, 2020; y para ello es indispensable contar con su colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos cuestionarios. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas a detalle. Gracias por su colaboración.

Atte. Natalia Angelica Zelvaggio Montenegro

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....con número de DNI:  
..... acepto participar en la investigación El apoyo percibido y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa textil, Lima, 2020; de la estudiante Zelvaggio Natalia.

-----

FIRMA

## ANEXO 8. Resultados de la prueba piloto

Tabla 6

*Evidencias de validez de contenido de apoyo percibido mediante V de Aiken*

Ítems	J1			J2			J3			a	V	A
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
AP 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
AP 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad; J= Juez; I= Ítems; a= AciertosV= V. de Aiken; A= Aceptable

En la tabla 6, se puede evidenciar que los 3 jueces escogidos están de acuerdo que el instrumento presenta pertinencia, relevancia y claridad en los ítems.

Tabla 7

*Evidencias de validez de contenido de compromiso organizacional mediante V de Aiken*

Ítems	J1			J2			J3			a	V	A
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
CO 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si
CO 18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Si

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad; J= Juez; I= Ítems; a= AciertosV= V. de Aiken; A= Aceptable

Tabla 8

*Análisis descriptivo de los ítems del Cuestionario Apoyo percibido*

Ítems	M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable
1	5.63	1.37	-1.12	1.20	0.486	0.631	Sí
2	3.92	2.02	0.23	-1.09	0.452	0.461	Sí
3	4.18	1.78	0.25	-1.05	0.564	0.458	Sí
4	5.46	1.38	-1.00	1.10	0.578	0.571	Sí
5	4.88	1.69	-0.17	-1.12	0.666	0.666	Sí
6	4.53	1.80	-0.08	-1.19	0.574	0.633	Sí
7	5.50	1.59	-1.18	0.81	0.386	0.538	Sí
8	5.73	1.28	-1.26	1.98	0.637	0.708	Sí
9	5.72	1.29	-1.19	1.44	0.580	0.601	Sí
10	4.69	1.85	-0.23	-1.14	0.597	0.617	Sí
11	5.53	1.44	-0.96	0.83	0.465	0.657	Sí
12	5.52	1.26	-0.68	0.19	0.673	0.731	Sí
13	4.52	1.78	-0.02	-0.97	0.671	0.654	Sí
14	4.85	1.82	-0.36	-1.02	0.614	0.551	Sí
15	5.51	1.30	-0.94	0.93	0.584	0.483	Sí
16	5.59	1.27	-1.12	1.71	0.658	0.565	Sí
17	5.52	1.35	-1.00	1.10	0.594	0.556	Sí

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o correlación ítem-test; h2: Comunalidad

En la tabla 8, se puede observar que el IHC de los ítems cumplen con el criterio de Kline (1993) quien indica que los valores deber ser  $>.20$ , por lo que se entiende que si existe una correlación entre los ítems. Además, los ítems tienen comunalidades  $>.40$  (Detrinidad, 2016), por lo que se cumple con el requisito establecido. Finalmente, todos los ítems son aceptables.



Tabla 9

*Análisis descriptivo de los ítems del Cuestionario Apoyo percibido*

Dimensión	ítem	M	DE	g1	g2	IHC	h2	Aceptable	
CA - CN	1	3.23	1.15	-0.38	-0.78	0.350	0.23	Sí	
	2	3.03	1.12	-0.06	-1.07	0.450	0.244	Sí	
	3	3.60	1.04	-0.59	-0.15	0.670	0.571	Sí	
	5	3.56	1.10	-0.71	-0.16	0.490	0.262	Sí	
	6	3.36	1.14	-0.36	-0.84	0.650	0.533	Sí	
	7	3.57	1.01	-0.69	0.12	0.730	0.684	Sí	
	9	3.13	1.12	-0.09	-1.07	0.640	0.582	Sí	
	10	3.74	0.94	-0.68	0.42	0.680	0.617	Sí	
	11	3.27	1.03	-0.22	-0.70	0.690	0.565	Sí	
	12	3.67	0.91	-0.71	0.61	0.460	0.378	Sí	
	14	3.85	0.90	-0.81	0.60	0.540	0.433	Sí	
	15	2.94	1.03	0.09	-0.64	0.590	0.495	Sí	
	16	3.23	1.08	-0.58	-0.57	0.590	0.528	Sí	
	17	3.20	1.08	-0.14	-1.03	0.350	0.339	Sí	
	18	3.35	1.02	-0.44	-0.25	0.610	0.522	Sí	
	CC	4	2.96	1.10	0.03	-0.99	0.380	0.225	Sí
		8	2.72	1.14	0.33	-0.81	0.570	0.654	Sí
		13	2.78	1.09	0.28	-0.92	0.650	0.683	Sí

Nota: M: Media; DE: Desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida o correlación ítem-test; h2: Comunalidad

En la tabla 9, se puede observar que el IHC de los ítems cumplen con el criterio de Kline (1993) quien indica que los valores deber ser  $>.20$ , por lo que se entiende que si existe una correlación entre los ítems. Además, la mayoría de los ítems tienen comunalidades  $>.40$  (Detrinidad, 2016), por lo que se cumple con el requisito establecido. Finalmente, todos los ítems son aceptables.

Tabla 10

*Índice de ajuste del análisis factorial confirmatorio del Cuestionario apoyo percibido*

x2/gl	CFI	TLI	SRMR	RMSEA
5.32	.96	.96	.09	.15

Nota: RMSEA: Error cuadrático medio de la aproximación; SRMR: Raíz media estandarizada residual cuadrática; CFI: Índice de bondad de ajuste comparativo; TLI: Índice de Tucker-Lewis; X2/gl: Chi-cuadrado entre grados de libertad

Figura 1.

*Análisis factorial exploratorio del cuestionario de apoyo percibido*

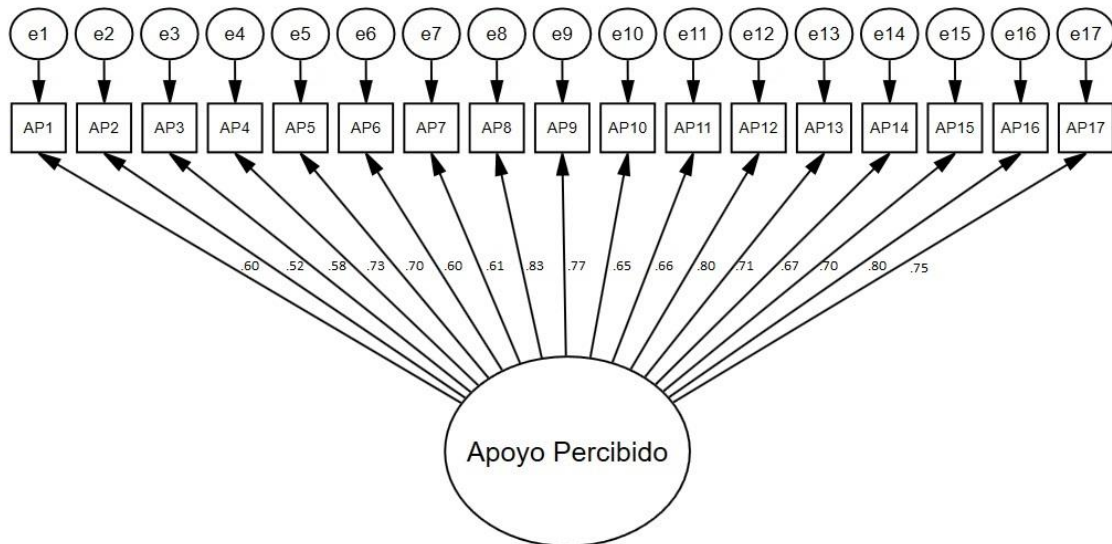


Tabla 11

*Índice de ajuste del análisis factorial confirmatorio del Cuestionario compromiso organizacional*

x2/gl	CFI	TLI	SRMR	RMSEA
3.34	.96	.95	.10	.11

Nota: RMSEA: Error cuadrático medio de la aproximación; SRMR: Raíz media estandarizada residual cuadrática; CFI: Índice de bondad de ajuste comparativo; TLI: Índice de Tucker-Lewis; X2/gl: Chi-cuadrado entre grados de libertad

Figura 2.

*Análisis factorial exploratorio del cuestionario compromiso organizacional*

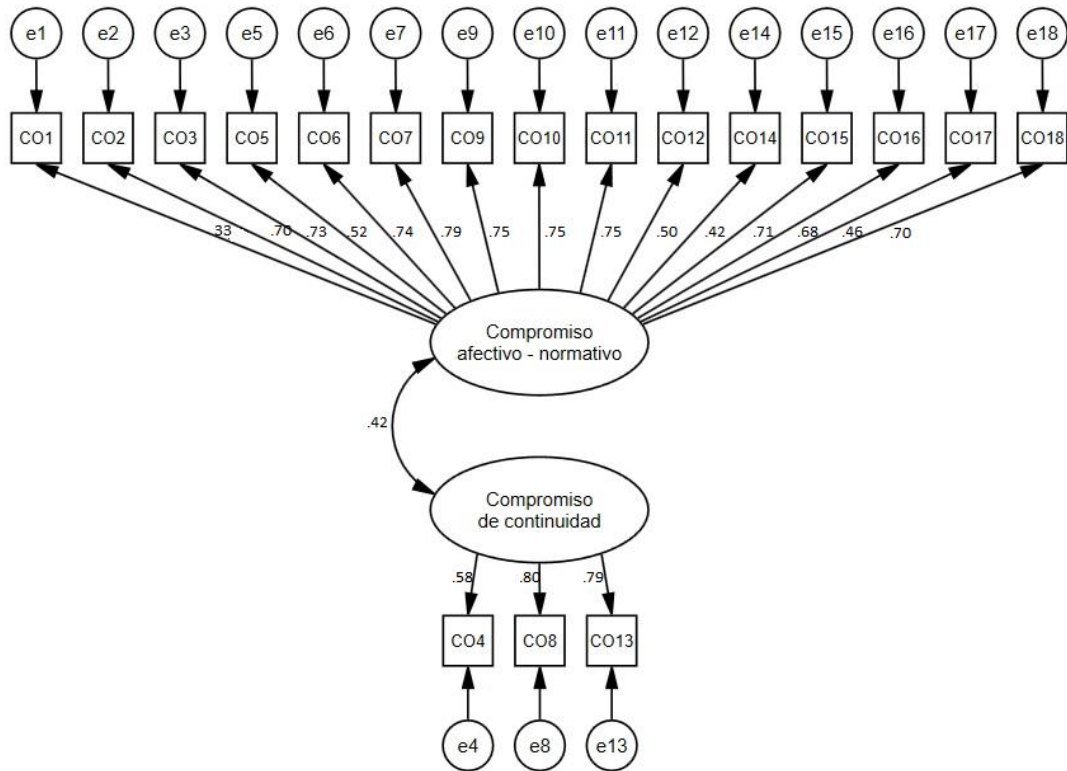


Tabla 12

*Análisis de confiabilidad por Alfa y Omega de apoyo percibido*

	Coeficiente Alfa	Coeficiente omega
Apoyo Organizacional Percibido	0.90	0.93

En la tabla 12, se puede evidenciar que la fiabilidad a través de alfa es de .90, según Ruiz (2009) establecer que los rangos entre .61 a .80 son altos. A través del coeficiente de omega, se obtuvo una confiabilidad de .93, por lo que Ventura y Caycho (2017) señalan que un valor aceptable son los que oscilan entre .70 y .90. Por último, se llega a la conclusión, que si existe confiabilidad en la prueba.

Tabla 13

*Análisis de confiabilidad por Alfa y Omega de apoyo percibido*

Compromiso organizacional	Coeficiente Alfa	Coeficiente omega
Compromiso afectivo-normativo	0.880	
Compromiso de continuidad	0.701	
Total	0.870	0.910

En la tabla 13, se puede evidenciar que la fiabilidad a través de alfa es de .80 de la prueba, por dimensiones, tenemos al compromiso afectivo-normativo de .88 y a la dimensión de compromiso de continuidad de .70 según Ruiz (2009) establecer que los rangos entre .61 a .80 son altos. A través del coeficiente de omega, se obtuvo una confiabilidad de .91, por lo que Ventura y Caycho (2017) señalan que un valor aceptable son los que oscilan entre .70 y .90. Por último, se llega a la conclusión, que si existe confiabilidad en la prueba.

## ANEXO 9. Criterio de jueces



18	Compromiso normativo	Creo que le debo mucho a esta organización.	x		x		x	
----	----------------------	---	---	--	---	--	---	--

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

#### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

#### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Seleкто	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Juan José Kaneko Aguilar  
PSICÓLOGO  
C. Ps. P. 17040

26 de junio del 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Miguel Ángel Quirós Sarmiento

DNI: 43141514

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	U. de Pinar del Río	Mg. Exp. en Ps. y Rel. H.	2007 - 2011
02	U. de Cienfuegos	Psicología	2002 - 2006

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. de Cienfuegos	Docente	Cuba	2014 - 2015	Docencia
02	U. de Cienfuegos	Docente	Cuba	2016 - 2017	Docencia
03	U. de Pinar del Río	Docente	Cuba	2015 - 2016	Docencia

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

**Nota:** Su validez se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Suplenente Miguel Ángel Quirós Sarmiento  
 Mg. Exp. en Ps. y Rel. H.  
 Lic. Psicología  
 C.R.P. 13752

18	Compromiso normativo	Creo que le debo mucho a esta organización.							
----	----------------------	---	--	--	--	--	--	--	--

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL APOYO PERCIBIDO CUESTIONARIO DE APOYO PERCIBIDO (POS)**

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador / Mg: ALLAN IZQUIERDO, LUIS EDUARDO

DNI: 06175625

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UIGV	LIC. EN PSICOLOGIA	1981-1986
02	UNIV. DE PHOENIX USA	MASTER IN PSYCHOLOGY	2007-2009

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DOCENTE	LIMA NORTE	2015-2020	DOCENCIA
02					
03					

\***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Luis E. Allan I.  
PSICOLOGO  
C.P. 19231

26 de junio del 2020