



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
CONTEXTUAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
INDUSTRIAS ALIMENTARIAS. AREQUIPA, 2018**

PRESENTADA POR
ANDREA DEL ROSARIO CANDELA QUIÑONES

ASESOR
VÍCTOR EDUARDO CANDELA AYLLÓN

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2019



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO CONTEXTUAL
EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE INDUSTRIAS
ALIMENTARIAS. AREQUIPA, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

**PRESENTADO POR:
ANDREA DEL ROSARIO CANDELA QUIÑONES**

**ASESOR:
DR. VÍCTOR EDUARDO CANDELA AYLLÓN**

**LIMA, PERÚ
2019**

DEDICATORIA

A mi menor hermana, Daniela, que significa un importante motivo para mi superación.

A mis abuelos hasta el cielo, hoy comprendo su anhelo amoroso de ver a sus hijos y nietos destacar.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por rodearme de bellas personas y recordarme a cada instante que está en mi vida.

A los docentes y personal administrativo de mi alma mater.

A mis padres Víctor Eduardo y María Rosario, ejemplos a seguir en el contexto educativo, social y familiar.

A mi primo César, por su paciencia y colaboración en la culminación de este estudio.

A todos aquellos que me animaron en este proceso con un sincero apoyo.

.

ÍNDICE

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	12
1.1. Bases teóricas	12
1.2. Evidencias empíricas	29
1.3. Planteamiento del problema	35
1.4. Objetivos de la investigación	37
1.5. Hipótesis	38
CAPÍTULO II MÉTODO	42
2.1. Tipo y diseño metodológico	42
2.2. Participantes	43
2.3. Medición	44
2.4. Procedimiento	47
2.5. Análisis de datos	50
CAPÍTULO III RESULTADOS	52
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN	63
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis descriptivo de los niveles de compromiso organizacional.....	52
Tabla 2. Análisis descriptivo de los niveles de desempeño contextual.....	54
Tabla 3. Análisis de bondad de ajuste a la distribución normal	55
Tabla 4. Análisis de la relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño contextual.....	56
Tabla 5. Análisis de correlación entre las dimensiones del Compromiso organizacional y el Desempeño contextuall	57
Tabla 6. Análisis comparativo del compromiso organizacional según variables socio laborales.....	58
Tabla 7. Análisis comparativo del desempeño contextual según variables socio laborales.	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica de los niveles de compromiso organizacional, en general y por dimensiones.....	53
Figura 2. Representación gráfica de los niveles de desempeño contextual, en general y por dimensiones.....	54
Figura 3. Representación gráfica del compromiso organizacional según grupos de edad.	59
Figura 4. Representación gráfica del compromiso organizacional según tiempo de servicio.....	60
Figura 5. Representación gráfica del desempeño contextual según grupos de edad.....	62
Figura 6. Representación gráfica del desempeño contextual según tiempo de servicio....	62

RESUMEN

La investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industria alimentaria de Arequipa en el año 2018. Se trató de una investigación con enfoque cuantitativo con alcance correlacional – descriptivo con diseño no experimental de corte transversal en el que participaron 248 colaboradores, evaluados con la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de desempeño contextual de Coleman y Borman. Los resultados que atienden al objetivo central de la investigación señalaron que las categorías de ambas variables expresadas en niveles (bajo, promedio y alto) se relacionan de manera significativa ($X^2= 50.527$; $gl=4$; $p=0.000$; donde el valor $p\leq 0.05$; por ende se rechaza H_0 : independencia de variables; y se acepta H_1 : dependencia de variables); los residuos tipificados señalan que el nivel bajo de compromiso contextual se asocia significativamente con el nivel bajo de compromiso organizacional; sucede lo mismo entre las categorías promedio y alto. A modo de conclusión, se puede mencionar que los colaboradores de la empresa de industria alimentaria que muestran mayor compromiso con la organización, tienden a manifestar mayor evidencia de conductas vinculadas con el desempeño contextual.

Palabras Clave: Compromiso organizacional, desempeño contextual, industria alimentaria.

ABSTRACT

The research was carried out in order to determine the relationship between organizational commitment and contextual performance in collaborators of a food industry company in Arequipa in 2018. It was an investigation with a quantitative approach with a correlational - descriptive scope with no experimental cross-section in which 248 collaborators participated, who were evaluated with the Organizational Commitment Scale of Meyer and Allen and the contextual performance questionnaire of Coleman and Borman. The results that meet the central objective of the research indicated that the categories of both variables expressed in levels (low, average and high) are significantly related ($X^2 = 50,527$, $gl = 4$, $p = 0.000$, where the value $p \leq 0.05$, hence H_0 is rejected: independence of variables, and H_1 is accepted: dependence on variables); the typified residues indicate that the low level of contextual commitment is significantly associated with the low level of organizational commitment; The same happens between the average and high categories. By way of conclusion, it can be mentioned that employees of the food industry company that show greater commitment to the organization, tend to show more evidence of behaviors linked to contextual performance.

Keywords: Organizational commitment, contextual performance, food industry.

INTRODUCCIÓN

En los últimos quince años, la globalización, los avances tecnológicos y el desarrollo económico, están llevando a que las organizaciones compitan entre ellas con el fin de contar con colaboradores que se sientan comprometidos y cooperativos. Un aspecto relevante es la permanencia; en el contexto peruano, la legislación laboral contempla diversas modalidades de contrato que pueden influir negativamente en la estabilidad, provocando que el involucramiento, la intención de permanencia, entre otros factores considerados como los motores de alta productividad, van perdiendo el valor ya que los colaboradores van experimentando inestabilidad en las organizaciones.

Desde el año 2010, a nivel mundial, el índice de personas que voluntariamente abandona su trabajo aumentó en 21% en los 10 países que participaron en el informe Saratoga Latinoamérica (Alama, Motosono, & Ramos, 2016). Desde una perspectiva global, el índice promedio de abandono voluntario en Latinoamérica es del 3.4%. Hoy en día, las personas tienden a desempeñar sus labores donde tienen mejores ingresos y se sientan mejor, y casi no hay un vínculo emocional que genere una permanencia sobre todo cuando la organización atraviesa situaciones de crisis.

La problemática radica en los modelos de gestión que existen al respecto; una se enfoca en que los directivos deben asegurarse de que estos cumplan con dichos estándares; una postura opuesta se basa en la destreza del directivo para tolerar y

guiar el deseo de ser productivo de los colaboradores asegurándose de que posean las destrezas y motivación elemental para el cumplimiento de objetivos.

Con los resultados del presente estudio, se pretende dar respuesta a la pregunta: ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industria alimentaria. Arequipa, 2018?, lo que orientó a determinar la relación entre dichos comportamientos organizacionales en dichos colaboradores; cuya respuesta tentativa fue que los colaboradores que evidencian mayores índices de compromiso organizacional tienden a presentar mayores conductas de desempeño contextual. La importancia de la investigación radica en que conocer la relación y el comportamiento de las variables centrales del estudio sobre el análisis de datos tangibles, le da a la organización una base sólida para poder tomar las medidas correspondientes sobre los puntos más débiles que pueda identificar y, de ese modo, tener un panorama más claro a futuro para implementar incluyo un planeamiento estratégico que oriente a los colaboradores a desarrollar mayor compromiso organizacional y con ello, el mantenimiento sostenible de un clima de trabajo que permita el normal desarrollo de las conductas de desempeño contextual.

La metodología que se empleó, siguió los lineamientos del enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de acuerdo al diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 838 colaboradores la empresa de industria alimentaria que desempeñan sus labores en las áreas de apoyo, asesoría y línea; a causa de que la viabilidad del estudio mostró la necesidad de establecer una muestra representativa de la población, esta fue determinada a través de una fórmula muestral para una población finita la cual asciende a 248 colaboradores.

La estructura con la que cuenta esta investigación consta de cuatro capítulos seguido de anexos según corresponde a lo requerido por la Universidad San Martín de Porres. El capítulo I denominado Marco Teórico presenta las principales bases teóricas, así como las evidencias empíricas; por otro lado, dentro de este capítulo se plantea y formula el problema del que se desprenden los objetivos y las hipótesis. En el capítulo II se presenta la metodología del estudio contemplando el enfoque, tipo y diseño; además se detalla el diseño muestral además de los instrumentos de medición; asimismo, se expone el procedimiento y los análisis de datos. En el tercer capítulo se presentan los resultados que atienden a los objetivos planteados. En el cuarto se discute dichos resultados con los hallazgos de otros autores, del cual se desprende las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teóricas

1.1.1. Compromiso organizacional

Involucra un proceso que se dirige hacia las capacidades personales de los empleados para que pueda desarrollar mayor adherencia a la organización; a través de información, influencias y también incentivos atractivos (Cotton, 1999; citado en Betanzos & Paz, 2007); así mismo, para Franklin (1975; citado en Betanzos & Paz, 2007) de manera más concisa comprende el compromiso como el deseo de permanecer en la organización haciendo énfasis en el cumplimiento de las normas.

Sin embargo, anteriormente, Kanter (1968; citado en Betanzos & Paz, 2007) añade que, el intercambio económico es un fundamento vago para formar compromiso en una organización. Debido a que, como Buchanan (1974) menciona, aquellos con compromiso adquieren sentido de pertenencia hacia los objetivos de la organización e involucrándose de igual modo con su cultura.

Para conceptualización del término compromiso organizacional en el presente estudio, se va a tener en cuenta tres perspectivas teóricas, las que serán relacionadas con los tres componentes del compromiso: continuidad, afectivo y normativo que mencionan (Meyer & Allen, 1991).

Perspectivas del compromiso organizacional

Compromiso desde la perspectiva de intercambio social

El compromiso hace referencia al vínculo que forma el colaborador con la organización, como consecuencia de pequeñas inversiones que se dieron a lo largo del tiempo, es decir el empleado apuesta por la organización en la que quiere permanecer, sin embargo de percibirse amenazado, el nivel del compromiso creado tiende a disminuir (Becker, 1960). Debido a ello autores como Meyer, Paunonen, Gellatly, Goffin, & Jackson (1989) proponen un compromiso como resultado de la relación de intercambio entre la persona y el entorno social.

El componente de continuidad que también recibe el nombre de dimensión calculada, el postulado de Meyer & Allen (1991) guarda estrecha relación con esta perspectiva de intercambio social. Apoyándonos en la teoría de Becker que sostiene que una persona toma compromiso por una decisión individual que lo impulsa a involucrarse con mayor empeño; teniendo como consecuencia que la organización genere al empleado recompensas como: una buena jubilación y seguro; de lo contrario el desligarse de la organización significaría una notable desventaja; por lo que, si el colaborador percibe con claridad la relación entre sus objetivos con los de la empresa, procede a ejecutar conductas que generan mayor beneficio a la organización, además de ser esta una conducta constante (Betanzos, Andrade, & Paz, 2006).

El empleado expresará mayor nivel de compromiso de continuidad en la organización cuando el coste del abandono percibido sea alto o cuando las alternativas de incorporarse a otro empleo sean escasas (Meyer & Allen, 1991).

Al analizar la estructura de del componente continuidad se describen dos aspectos importantes, uno relacionado al posible impacto desfavorable que pueda tener el abandono de la organización expresados en costos, llamado alto sacrificio personal; y el segundo, a las disminuidas probabilidades de encontrar otro puesto de trabajo con características semejantes (McGree y Ford 1990; citado en Betanzos et al., 2006) Entonces, se percibe que estos importantes aspectos no necesariamente son dependientes.

Existe un autor, Wallace (1997) que acepta “las pequeñas inversiones”, teoría propuesta por Becker (1960), sin embargo, discrepa con la manera de medición, debido a que está enfocado en consecuencias que han sido generadas por las conductas pasadas; evaluando así este compromiso a través de la percepción de la necesidad de mantenerse o no en la organización y sobre ella decidir su continuidad; entendiendo este compromiso como la tentativa de mantenerse en el puesto laboral, que según Griffin & Hepburn (2005) puede ser explicado por comportamientos cuyo origen está, más que en una conducta real, en una predisposición.

Compromiso desde la perspectiva de atribución

Una definición acerca del compromiso propuesta por Reichers (1985) lo entiende como uno deber inherente al individuo, en respuesta de hechos que son voluntarios, explícitos e irrevocables. Esta perspectiva puede ser fundamentada con la dimensión de ética del trabajo que Varona (1993) la define como la responsabilidad personal que promueve a la inversión y desarrollo de

nuevas capacidades destinadas a lograr cubrir las expectativas. El componente de normatividad que postula Meyer & Allen (1991) que, como menciona Wiener (1982), está asociada con esta perspectiva, ya que estos autores señalan que esta dimensión está caracterizada por una obligación moral de carácter emocional para mantenerse en la organización en la que se desempeña.

Consideran como una conducta de lealtad cuando el individuo manifiesta su deseo de continuar colaborando con la organización (Mowday, Porter, & Steers, 1982); esto puede ser explicado, según Swailes (2002; citado en Betanzos & Paz, 2007) por la identificación que puede desarrollar el individuo con la organización o en otra circunstancia por la dificultad que puede significar el hallazgo de otro empleo.

De lo expresado en los párrafos anteriores, se puede decir que el compromiso normativo induce al empleado a querer efectuar los objetivos y valores de la organización, porque estas acciones las consideran correctas y debidas; y no solo porque de ello dependa su permanencia en la organización. Teniendo como consecuencia que todos aquellos que poseas notable nivel de compromiso normativo alinearán sus objetivos personales con los de la organización. Por lo que toma mayor relevancia el ser leal, a comparación del compromiso afectivo que solo se expresa en el deseo de serlo.

Por otro lado, en el compromiso normativo se evidencian la reciprocidad que se genera entre el empleado y la organización y, las creencias normativas conductuales subjetivas, producto de los diversos procesos de influencia social en torno al medio laboral (Wiener, 1982). A medida que, los empleados perciben

que la organización expide mayores beneficios a su favor, tiende a generarse conductas con mayor reconocimiento y obligación, dándole mayor valor a la entidad. (Eisenberger, Ameli, Rexwinkel, Lynch y Rhoades, 2001, citado en Betanzos & Paz, 2007).

Al compromiso actitudinal que mencionan Mowday, Steers, & Porter (1979), Porter & Steers (1973) añaden el sentimiento de lealtad para con organización; que al comparar con el modelo de Meyer, Allen, & Smith (1993), estos consideran como un elemento en el sistema de valores del trabajador; y el compromiso afectivo postulado por Meyer & Allen (1991). Claramente se distingue que contemplan fundamentos de naturaleza emocional y que direcciona la conducta de un empleado.

Estos mismos autores en su escala de medición postulan dos dimensiones que no se diferencian significativamente; la primera está relacionada a un sentimiento de obligación vinculada con la moralidad del colaborador para atender a las necesidades de la organización con un criterio de lealtad; la segunda está vinculada con el incremento del compromiso, visto como una cualidad que va a caracterizar al colaborador como el portador de creencias, valores y socialización; lo que representa un comportamiento responsable ante los compromisos adquiridos.

Sin embargo, es preciso mencionar a Swailes (2002; citado en Betanzos & Paz, 2007), quien afirma que el compromiso normativo aún no es claro en cuanto a definición.

Compromiso desde la perspectiva psicológica

Desde esta perspectiva, Mathieu & Zajac (1990), sostienen que el compromiso responde al intercambio que resulta del empleado con la organización, debido a que la persona espera obtener recompensas psicológicas, como la remuneración no económica, que desarrolle en el trabajador un sentimiento de valoración de su trabajo. En este sentido el compromiso se presenta entre el individuo y su organización, como una actitud que refleja un vínculo emocional o psicológico (Buchanan, 1974).

Mowday, Steers, & Porter (1979) aportan a esta perspectiva al referirse al compromiso como la fuerza generada por la implicación e identificación personal de un colaborador con una organización en específico; cuyas características principales residen en un fuerte deseo de pertenencia a la organización, interés por el desarrollo de altos niveles de esfuerzo que van en dirección de los objetivos de dicha organización y la firme creencia y aceptación de los valores de la misma.

Los autores como O'Reilly & Chatman (1986) hacen mayor énfasis en la atadura psicológica, aseguran que, ésta nace la identificación e implicación del empleado por la empresa, generando así respuestas cognitivas dirigidas con mayor precisión al aspecto actitudinal emocional. Por lo tanto, este enfoque está vinculado con el componente afectivo propuesto por Meyer & Allen (1991), quienes lo definen como el vínculo psicológico producto de una atadura emocional e implicación significativa con la organización.

A cerca de la constitución del compromiso se pronuncian Mathieu & Zajac (1990) y encuadran dos componentes principalmente, uno actitudinal más activo,

moral y afectivo, que muestra el nivel de relación afectiva con la organización, a partir de la adherencia lograda hacia los valores y objetivos; y el otro componente conductual más pasivo, cognitivo y calculativo, que está las ligado hacia las inversiones personales puestas en la organización.

El compromiso actitudinal del que se habla en el párrafo anterior guarda similitud con el componente afectivo de Meyer, Allen, & Gellatly (1990), puesto que coinciden que la unión emocional, identificación e implicación con la organización; emerge en el momento que el empleado logra vínculos emocionales hacia la organización, instaurando lazos luego de experimentar la satisfacción de sus necesidades y expectativas, lo que beneficiosamente para la organización, genera que incrementen las acciones a su favor, además de, que el sentido de pertenencia y orgullo por parte del empleado se fortalezca. Así también Arciniega & González (2012).mencionan que habrá indicios de mayor preocupación por las dificultades que se presentan en la organización, desarrollando solidaridad y cooperación.

El término *implicación* apunta hacia una creencia o estado cognitivo de identificación psicológica; fruto de un proceso en el que el empleado discrimina y elige libremente orientarse hacia la organización como un fin en sí mismo (Kanungo, 1982). Mowday et al. (1979) mencionan que para referirse al compromiso es necesario mencionar a la implicación y la identificación. Por lo que, la implicación toma lugar como una dimensión del compromiso organizacional, que postulan De Crotts y Summers (1987; citados en Betanzos & Paz, 2007).

Sin embargo, cabe mencionar que El Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) de Mowday et al. (1979), instrumento para cuantificar la dimensión

afectiva, con mayor empleabilidad, destaca con mayor énfasis la lealtad de continuar en la empresa y dedicar esfuerzo en beneficio de la organización, que el contenido afectivo.

Por lo expuesto, el compromiso organizacional cuenta con tres componentes independientes que expresan: la necesidad siendo este el compromiso de continuidad, la obligación con compromiso normativo y el deseo a través del compromiso afectivo; de permanecer en la entidad en la que colaboran.

Componentes del compromiso organizacional

Para efectos de la presente investigación, nos centramos en la teoría de Meyer & Allen (1991), quienes clasificaron al compromiso organizacional en tres dimensiones claramente diferenciadas, siendo estas las resultantes de los modelos antecesores estudiados.

Componente de continuidad

Como asegura Zimmerman & Prado (2018) este componente involucra la inclinación del empleado hacia la organización impulsado por los beneficios económicos que se le otorga, siendo un desempeño de mínimo esfuerzo, debido a que su objetivo personal no es favorecer al desarrollo de la organización sino la de perdurar en sus funciones laborales el mayor tiempo posible; no obstante, el mínimo esfuerzo no necesariamente significa poco esfuerzo, porque el empleado, al percibir un riesgo o amenaza que puede desestabilizar su permanencia laboral, tiende a desarrollar acciones cuya capacidad es

demostrada mediante el ejercicio de grandes esfuerzos para mantener dicha permanencia.

Componente de normativo

El segundo de los componentes, Normativo, se inclina por un aspecto emocional y radica en un sentimiento de obligación del empleado por perdurar en la organización. Por lo que, el individuo que posea alto compromiso normativo toma acciones más allá de su deber e iniciativas que favorezcan a la organización, independientemente si existe evaluación o primas por dichas acciones. Frente al compromiso normativo se esperan dos clases de conductas, una de lealtad y otra de reciprocidad. (Zimmerman & Prado, 2018).

La estructura del compromiso que expone el modelo de Meyer & Allen (1991) está basado en: variables personales del empleado donde involucra aspectos demográficos, valores y las expectativas; variables organizacionales, explicados por el tamaño de la organización así como su estructura y el clima predominante; variables de socialización, teniendo las culturales, familiares y organizacionales; también las de prácticas de gestión involucrando la selección y formación del personal, así como las compensaciones; en cuanto a las condiciones del entorno incluye la empleabilidad, además de deberes y obligaciones tanto laborales como familiares; las variables de experiencias laborales acoge a la amplitud del puesto, las relaciones interpersonales tanto verticales como horizontales, además de la percepción de justicia distributiva organizacional; las variantes que incluye la situación del rol en cuanto a la incompatibilidad de la formación del trabajador con las funciones del puesto, así como los diversos tipos de conflictos

propios del comportamiento organizacional y la percepción de sobrecarga laboral; y contratos psicológicos Mathieu & Zajac (1990). Este modelo también considera aspectos de satisfacción en el trabajo, implicación en el puesto y compromiso ocupacional; cuyos desencadenamientos pueden estar vinculados con conductas con tendencia a la rotación voluntaria y decisiones de renuncia, así como aspectos relacionados al ausentismo, conductas de ciudadanía organizacional (conocida también como desempeño cívico) y desempeño en las funciones (Zimmerman & Prado, 2018).

Componente de afectivo

Emerge en el momento que el individuo se nota involucrado con la organización y crea vínculos con mayor carga emocional cuyo origen radica en la percepción de necesidades cubiertas y expectativas alcanzadas, que a su vez lo impulsa a obtener logros que favorecen al cumplimiento de las metas, respetando aspectos de la cultura organizacional. Este componente se desarrolla como consecuencia de una adecuada gestión de los recursos humanos, así como las relaciones de armonía entre el trabajador y su entorno laboral, basado no solo en la estructura física sino también en incentivos de desarrollo profesional como las capacitaciones y oportunidades de desarrollo profesional que generan en el colaborador mayor sentido de pertenencia y manifestaciones de testimonios fuera del ámbito y horario laboral hacia su entorno social. Es relevante hacer mención que, el empleado va a mostrar notorio interés por las problemáticas dadas en la organización, mostrando conductas altruistas y asertivas; que por lo general pueden significar el aporte de mayor tiempo de lo establecido a la organización (Zimmerman & Prado, 2018). En tal sentido, (Arciniega & González,

(2012) señalan que el compromiso afectivo puede mostrar una correlación directa con la autonomía en las decisiones y grado de responsabilidad (confianza depositada para una o más tareas).

Hasta aquí, se han desarrollado las definiciones conceptuales de los tres componentes del compromiso organizacional que, como ya se ha hecho mención, es el producto de tres perspectivas (intercambio social, atribución y psicológica); cabe mencionar que Meyer & Allen (1991) indican como común denominador de estos enfoques a la relación entre el empleado con la organización que puede influir en comportamientos organizacionales voluntarios vinculados con la continuidad o no en una determinada organización.

Estos autores ponen en manifiesto que los estados psicológicos que forman parte de los componentes del compromiso organizacional pueden coexistir y no ser netamente excluyentes entre sí; es debido a esta premisa que no son considerados como tipos de compromiso.

La presente investigación se apoya en la teoría de Meyer & Allen (1991) y en la instrumentalización que hace sobre este constructo, cuya finalidad radica básicamente en identificar de manera global las condiciones en las que se encuentra el compromiso organizacional de los colaboradores de manera específica, cuál de los tres componentes que explican esta variable, predomina.

1.1.2. Desempeño contextual

Para desarrollar la base teórica del desempeño contextual se ha visto conveniente revisar la literatura desde un enfoque hipotético deductivo a fin de

comprender el origen teórico desde una perspectiva general hasta conocer las especificaciones pertinentes de la variable central.

Por lo tanto, se comenzó abordando el desempeño laboral, dicho sea de paso, Ramírez & Lema (2004) señala que ha sido y es desde los últimos años una de las variables pertenecientes al ámbito del comportamiento organizacional que más ha sido estudiado. Estos autores señalan que el desempeño en las organizaciones depende de cuatro aspectos tangibles, el primero de ellos está orientado en todo lo que acontece durante la transición de un planeamiento estratégico a la ejecución operacional de lo planeado; el segundo está centrado en la sistematización del trabajo de modo que facilite la toma de decisiones y el cumplimiento debido de las tareas; el tercer aspecto está vinculado con la medición de los resultados y, el cuarto aspecto está orientado a las evaluaciones integrales de carácter participativo por parte de todos los colaboradores de la entidad.

Desempeño laboral

Los modelos estudiados en torno al desempeño laboral, involucran comportamientos organizacionales diferenciados claramente en tres aspectos dimensionales tales como el desempeño de tareas, desempeño cívico y conductas contraproductivas (Delgado & Venegas, 2013).

El desempeño de tareas, hace referencia a la efectividad con la que un empleado lleva a cabo el desarrollo de sus actividades que dan cumplimiento a los procedimientos técnicos preestablecidos para cada uno de los puestos para el

debido funcionamiento de una determinada organización (Borman & Motowidlo, 1993).

Las conductas contraproductivas, son las conductas ejecutadas por parte de los colaboradores de una organización; son acciones de origen consiente y voluntario cuya finalidad está centrada en interrumpir el normal desarrollo de las actividades oficialmente normadas por la organización, desarrollándose eventos que van en contra de las normas más importantes, poniendo en riesgo el bienestar de la propia organización, así como de los propios colaboradores (Ployhart, Schneider, & Schmitt, 2006).

Desempeño cívico, que a groso modo no es sino un conjunto de comportamientos organizacionales que no están dentro de las funciones preestablecidas para un determinado puesto y, por lo tanto, estas conductas no forman parte del sistema remunerativo (Viswesvaran & Deniz, 2000).

Desempeño cívico

Es un comportamiento organizacional explicado en la presencia de acciones ejecutadas por parte de los colaboradores de una organización las cuales están caracterizadas por ser de tipo discrecional que a su vez son independientes a los roles establecidos formalmente para un determinado puesto, por lo que tienden a no ser reconocidas dentro de una categoría remunerativa (Coleman & Borman, 2000). No obstante, existe evidencia empírica de que estas conductas favorecen notablemente a la armonía del sistema social que forma parte de las

relaciones interpersonales tanto horizontales como verticales dentro de la organización ya que sistemáticamente genera un ambiente organizacional de mutuo apoyo social y psicológico; aumentando ampliamente las probabilidades de que se cumplan adecuadamente los objetivos de la organización (Whitman, Van, & Viswesvaran, 2010).

Bateman (1983), definen a la ciudadanía organizacional, como gestos conductuales que hacen las veces de lubricación para una maquinaria social presente en una organización que no necesariamente está vinculado con la noción de desempeño de tareas; sino que están más ligadas a la iniciativa de realizar tareas que no están dentro del patrón de funciones remuneradas.

Son tres los aspectos que el desempeño cívico se diferencia del desempeño de tareas. Una de estas diferencias se basa en que las conductas propias de un desempeño de tareas tienden a ser variantes según sea el puesto laboral, a comparación de las conductas correspondientes al desempeño cívico que tienden a ser semejantes independientemente sean las funciones laborales. Un segundo aspecto diferenciador está relacionado a lo explícito que pueden ser las funciones de tareas respecto a las conductas de desempeño cívico contextual. Por último, las investigaciones previas sobre el desempeño de tareas tienden a estar ligado con las habilidades y/o destrezas adquiridas por una persona producto de su formación académica y experiencias, mientras que el desempeño cívico es explicado más por los rasgos de la personalidad.(Dorsey, Cortina, & Luchman, 2008).

En síntesis, el desempeño contextual puede ser explicado mediante conductas organizacionales que pueden englobarse en tres grandes grupos conductuales; el primero está ligado con el apoyo que un colaborador puede brindar a sus compañeros de trabajo; el segundo, está relacionado con conductas orientadas a apoyar a la organización y, la última, con conductas orientadas a adoptar responsabilidades de ejecutar tareas adicionales al puesto de trabajo, cabe mencionar que estas últimas conductas son voluntarias (Borman, Penner, Allen, & Motowidlo, 2001).

Esta categorización de las conductas dadas en un entorno organizacional fue desarrollada por Borman & Motowidlo (1997), quienes propusieron un modelo constructivo de cinco factores: “Persistir con entusiasmo y esfuerzo extra para completar con éxito las tareas propias”, “Tener la voluntad para hacer tareas que no corresponden formalmente al puesto”, “Ayudar a otros y cooperar con ellos”, “Seguir las reglas y procedimientos organizacionales” y “Favorecer, apoyar y defender los objetivos organizacionales”.

Tomando como referencia la taxonomía mencionada en el párrafo anterior, Coleman & Borman (2000), desarrollaron investigaciones de las cuales una de ellas analiza las reacciones de cuarenta y cuatro miembros de la “Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP)”; los autores ordenaron veintisiete conductas de desempeño cívico y, apoyándose en análisis factoriales así como análisis de clúster, ponen en manifiesto que los comportamientos organizacionales pueden ser explicado a través de tres grandes dimensiones tales como el “desempeño cívico interpersonal”, “desempeño cívico organizacional” y el “desempeño cívico relacionado con el puesto”.

Seis años antes, Werner (1994), desarrolló investigaciones con diseño experimental en supervisores de una empresa, quienes evaluaron el desempeño ficticio de un conjunto de colaboradores en base a tres componentes organizacionales; uno de ellos evaluó el desempeño en la tarea, el segundo estuvo relacionado con el desempeño cívico orientado a beneficiar a la organización y, el último, orientado al desempeño cívico enfocado en beneficiar a las personas. Es preciso indicar que Smith, Organ y Near (1983; citado por Jahangir, Muzahid, & Haq, 2004) refieren que estos dos últimos componentes están asociados al Cumplimiento generalizado del colaborador con sus funciones laborales que favorecen a la organización mediante la ejecución debida de las tareas correspondientes a su puesto teniendo en cuenta además el cumplimiento de los horarios y las guías estandarizadas de su trabajo y, a diferencia del componente de altruismo, que tiene mayor asociación al apoyo que brinda un colaborador a otro, tanto en aspectos laborales como personales.

A partir del modelo propuesto por Coleman & Borman (2000) se desarrollaron diversos estudios en los que se asumieron una réplica de la tridimensionalidad ofrecida por estos autores y, otros investigadores adoptaron una postura unidimensional tal como los hallazgos teórico-factorial de LePine, Eres, & Jhonson (2002) quienes, al no encontrar mayores evidencias de validez a través de los procesos matemático-estadísticos, señalaron al constructo del desempeño cívico bajo una conceptualización de carácter latente.

Díaz, Díaz, Hernández, & Rosales (2012) realizó una investigación de carácter psicométrico basándose en el constructo propuesto por Coleman & Borman (2000). Los hallazgos de este estudio reafirman el constructo tridimensional del

desempeño cívico, el cual es explicado con mayor carga factorial por el cumplimiento de tareas, seguido por el altruismo y, una dimensión de tercer orden cuyo contenido de los reactivos no facilitó el etiquetado, por ello lo denominaron “factor 3”, explicado por cuatro reactivos. Es preciso señalar que los investigadores que realizan la adaptación del instrumento, dejan a libre criterio de posteriores investigadores, un etiquetado tentativo que se base en una validez de contenido de los reactivos para futuros estudios.

El contenido de los ítems que conforman la estructura factorial de esta última dimensión, tienen una tendencia a explicar conductas organizacionales orientadas a ejecutar tareas que si bien, están relacionadas con el puesto de trabajo, no forman parte de las funciones establecidas con categoría remunerativa (Díaz, Díaz, Isla, Hernández, & Rosales, 2012). Es decir, se tratan de comportamientos que favorecen a la organización desde una perspectiva social y laboral que van más allá de los requisitos mínimos del puesto de la organización.

Organ (1988), estudió diversas variables directamente relacionadas con los comportamientos de los colaboradores desde un enfoque de la ciudadanía organizacional, o también llamado desempeño contextual; cabe mencionar que este autor explica al constructo general de ciudadanía organizacional mediante cinco dimensiones: “altruismo, virtud cívica, cortesía, espíritu deportivo y escrupulosidad”. Este último término, definido por este autor como las conductas desarrolladas por los colaboradores que no solo están basadas en las actividades requeridas por el puesto, sino que, además de ellas ejecutan adicionales y no exigidas.

Por lo tanto, el concepto de Escrupulosidad llama a la atención para los fines de esta investigación, ya que, basándonos en la definición conceptual propuesta por Organ (1988) y, teniendo en cuenta la orientación de los cuatro reactivos correspondientes al factor 3 de Díaz, Díaz, Hernández, et al. (2012), este tendrá esta denominación.

Los autores, para referirse al desempeño cívico, tienden a emplear diversos términos, entre ellos Desempeño contextual; para la presente investigación, este último será el que se emplee en adelante, debido a que su terminología se ajusta más a un contexto organizacional; así mismo, para los términos empleados por Coleman & Borman (2000) tales como el “desempeño cívico organizacional”, “desempeño cívico interpersonal” y el “desempeño cívico relacionado con el puesto”, se emplearán las etiquetas dadas por Díaz, Díaz, Hernández, & Rosales (2012) a dichos factores, tales como Cumplimiento (para desempeño cívico organizacional), Altruismo (para desempeño cívico interpersonal); respecto al desempeño cívico relacionado con el puesto, se empleará la terminología propuesta por Organ (1988), “Escrupulosidad”.

1.2. Evidencias empíricas

1.2.1. Internacionales

Bilal, Shah, Yasir, & Mateen (2015) en Pakistan, desarrollan una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el compromiso de los empleados y el desempeño contextual; se trató de una investigación cuantitativa correlacional en una muestra de 231 profesores docentes de

universidades privadas quienes fueron sometidos a la prueba UWES -17 de Schaufeli emitida en el año 2002 para medir el compromiso organizacional y, la Escala de Goodman y Svyantek emitida en el año 1999 para medir el desempeño contextual. Entre los resultados más resaltantes se tiene que el compromiso organizacional y el desempeño contextual se correlacionan de manera muy significativa a nivel medio débil (0.463**). A modo de conclusión, los autores señalan que cuanto más comprometidos estén los colaboradores docentes de, habrá mayores evidencias de conductas vinculadas al desempeño contextual.

De igual manera, Pradhan & Pradhan (2015) realizan un estudio para examinar la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional afectivo del grupo que sigue y su desempeño contextual en varias empresas de tecnología de la Información (TI) en la India, como Bhubaneswar, Yderabad, Kolkata, Chennai y Bangalore. Es un estudio con enfoque cuantitativo de corte transversal comprendiendo una muestra de 480 profesionales. Se empleó el cuestionario liderazgo multifactorial de Bass y Avolio para evaluar el grado de liderazgo transformacional del superior, comprendiendo las dimensiones de influencia idealizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual y consideración individualizada. En el caso de la variable compromiso, se utilizó la Escala de Compromiso Organizacional Afectivo de Meyer y Allen; y también la escala de desempeño contextual de Motowidlo y Van Scotter. Entre los hallazgos más representativos para el interés del presente estudio, se tiene que el coeficiente de correlación que encontraron los autores correspondientes al análisis bivariado entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual fue positivo, con una valoración de probabilidad menor e igual a 0.05, lo que indica una correlación significativa ($r = 0,50$, $p < 0,01$). A modo de

conclusión, cuanto mayores sean los índices de compromiso organizacional, mayores también serán los índices de desempeño contextual.

González, González, Linares, Rentero, & Lucio (2016), realizan una investigación en Uruguay, uno de sus objetivos centrales del estudio fue la determinación de la relación entre el desempeño cívico y el compromiso organizacional en un contexto de voluntariado. Fue un estudio con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional en el que participaron 49 personas, Los resultados que atendieron a esta finalidad señalaron que el compromiso organizacional se correlaciona de manera significativa con asociación directa con el desempeño contextual ($r=0.39^*$). A modo de conclusión, encuentran que las conductas comprometidas con la organización que puedan mostrar los colaboradores de una empresa, tienden a asociarse con una mayor evidencia de desempeño contextual.

Franco & Franco (2017), ejecutan una investigación en Portugal donde el objetivo central estuvo orientado a determinar la influencia del compromiso organizacional en el desempeño contextual. Fue una investigación enfocada desde un método hipotético deductivo de tipo correlacional donde participaron 101 colaboradores. Los hallazgos señalaron que el compromiso afectivo tiene una influencia positiva en el desempeño contextual, ya que los empleados de este segmento empresarial tienen una conexión emocional en el contexto en el que están situados.

Rodríguez, Ramirez, Fernández, & Bustos (2018), en Chile, desarrollan un estudio donde uno de sus objetivos medulares estuvo orientado a conocer el desempeño contextual en un contexto de atención primaria en salud. Fue un trabajo desarrollado desde un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo –

correlacional donde participaron 128 colaboradores, quienes fueron sometidos a dos pruebas psicológicas que mide dicha variable (Escala para desempeño contextual) la primera “escala de Motowidlo y Van Scotter de 1994” y la segunda “escala de Ramírez-Vielma y Fernández-Ríos de 2016”. Los resultados fueron hallados en base al cálculo de la puntuación media y, considerando que dichas puntuaciones proceden de ítems con categorías como: “1 (ninguna o casi ninguna probabilidad)” a “5 (altamente probable)”, los autores reportaron que el puntaje total con el primer instrumento fue de 4.65 (± 0.24) y con el segundo fue de 4.09 (± 0.51). A modo de conclusión, los autores señalan que el desempeño contextual en los colaboradores de atención primaria en salud se muestra con una tendencia hacia un nivel alto.

1.2.2. Nacionales

Mas (2018) en Lima, ejecutan una investigación para determinar la relación entre el comportamiento ciudadano organizacional y el compromiso que muestran los colaboradores de la Dirección de Administración y Finanzas de una institución tributaria. Fue un estudio realizado bajo el enfoque cuantitativo de tipo correlacional donde participaron 170 trabajadores; evaluados con el cuestionario de Podsakoff, Mackenzie, Paine, y Bachrach en el 2000 para conducta de Ciudadanía Organizacional (CidO) y, el cuestionario compromiso organizacional de Allen y Meyer en 1997. Encontraron que las variables se correlacionan de manera directa y significativa (0.446**); además, el nivel bajo de compromiso organizacional es representado por el 1.8%; 5.9% para el componente de continuidad y, 17.1% para el componente normativo; la mitad de los

colaboradores presentó un nivel regular el componente afectivo. El 21.2% presentó nivel regular para CidO, 23.5% para la dimensión Altruismo.

Martínez (2017), desarrolló en Lima una investigación con la finalidad de estudiar cómo se relaciona las conductas de ciudadanía en el trabajo y el compromiso que muestran los colaboradores respecto a su trabajo en el Viceministerio de Pesquería. El tipo de investigación fue correlacional de diseño no experimental de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo, en el que participaron 217 colaboradores, a quienes evaluaron con los cuestionarios de ciudadanía organizacional de Podsakoff P., Mackenzie, Paine, y Bachrach en el 2000 y, de compromiso organizacional de los autores de Allen y Meyer en 1997. Expuso que las variables se correlacionaron de manera directa y muy significativa (0.507**); de manera específica, el nivel bajo de compromiso organizacional lo presenta el 30% de los colaboradores, reflejado en los componentes de continuidad (22.6%), componente normativo (29.0%) y compromiso afectivo (37.8%). Así, el nivel bajo de conductas de ciudadanía organizacional se presenta en el 34.6% de los colaboradores, reflejado en escrupulosidad (39.6%) y altruismo (42.9%). Concluyendo así, que los colaboradores comprometidos con la entidad, tienden a ser desempeñarse más contextualmente.

Rodríguez (2017) lleva a cabo un estudio en Lambayeque donde uno de los objetivos centrales de la investigación estuvo orientado a conocer el desempeño contextual en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará. Fue una investigación de enfoque cuantitativo de tipo correlacional donde participaron 117 personas quienes fueron evaluados con un instrumento diseñado por el mismo autor para medir el desempeño contextual.

Entre los resultados más resaltantes señala que cerca del 40% de los evaluados presentaron un desempeño contextual deficiente; además, esta categoría se asocia más con los que tienen hasta 40 años de edad y/o tienen menos de 3 años de servicio.

Vilcamichi (2017) elabora un estudio en Ayacucho con el fin de conocer el desempeño contextual en docentes de la “Institución Educativa Estatal Mariscal Cáceres de Ayacucho”. Evaluando a 124 docentes; tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos usados fueron la escala de clima laboral de Sonia Palma (CL-SPC) y el cuestionario de desempeño contextual de Coleman y Borman. Encuentra que el 24.2% de los colaboradores presentan un nivel bajo de desempeño contextual; el mismo nivel en cumplimiento con el 9.4%, altruismo con el 11.1% y escrupulosidad con el 14.4%. De igual manera, este bajo nivel, se asocia notablemente con los colaboradores hombres y/o a los que tienen más de 20 años de servicio.

Por otro lado, López (2018) hizo en Lima una investigación con una finalidad de conocer el compromiso organizacional en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología. Se trató de un estudio con enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental donde participaron 60 tecnólogos siendo sometidos a la escala para el estudio del compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith – 1997. Entre los hallazgos más importantes señalaron que la mitad de los evaluados presentaron nivel bajo de compromiso organizacional; respecto a las dimensiones, los menores niveles se encontraron en el 38.3% para el componente afectivo, 60.0% para el componente de continuidad y 50.0% para el componente normativo.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Descripción de la realidad problemática.

Los recursos humanos que posee cada organización van tomando mayor valor a medida que pasan los años, apoyado por la globalización, el incremento de la tecnología y el desarrollo económico, es interesante el énfasis en el estudio del comportamiento humano dentro de un contexto organizacional, con la finalidad de tener mejores resultados en la producción tanto de cantidad como calidad.

A nivel mundial, las organizaciones compiten entre ellas con el fin de contar con colaboradores que se sientan satisfechos, comprometidos y que posean un alto nivel de cooperación. Esto va a depender en gran manera de cuán comprometidos están los colaboradores; además de, poder indagar si sería resultado solo del correcto cumplimiento de tareas esperadas o si existe la influencia de un desempeño contextual no necesariamente esperado.

El contexto peruano está regido por una legislación que contempla diversas modalidades de contrato, algunos de ellos y los más utilizados están delimitados por cierto plazo, lo que pueden influir de manera negativa a la percepción de estabilidad laboral que puede brindar una organización a una persona, generando así alto dinamismo de colaboradores; de manera que, el nivel de involucramiento y la intención de permanencia, entre otros factores considerados como los motores de alta productividad, van perdiendo el valor.

Las personas tienden a caracterizarse de acuerdo a las generaciones a la que pertenecen; las personas nacidas entre 1980 y 2000, o también llamadas generación millenias, prefieren empleos que sean por lo general fuera de la

oficina o de un centro laboral, optando por una independiente en busca de mejor solvencia económica. Esta desvinculación laboral hacia organizaciones establecidas puede explicarse por el incremento de falta de compromiso que se observó en los últimos ocho años. Desde el año 2010, a nivel mundial, el índice de personas que voluntariamente abandona su trabajo aumentó en 21% en los 10 países que participaron en el informe Saratoga Latinoamérica (Alama et al., 2016).

Sobre ello, se puede observar que la dinámica laboral entre colaboradores y empleadores está cambiando, ya que las personas hoy en día, tienden a desempeñar sus labores donde tienen mejores ingresos y se sientan mejor, independientemente a la entidad. Es decir, casi no hay un vínculo emocional que genere que los colaboradores permanezcan en una determinada organización sobre todo cuando ésta atraviesa situaciones de crisis.

Son diversas las investigaciones que señalan que un alto nivel de compromiso laboral va en correlación inversa a las intenciones de abandono del puesto, y en correlación directa con la pasión por el trabajo (Truss et al., 2006).

La empresa en la que se realizará este estudio pertenece a las industrias alimentarias, básicamente centrada a los procesos de cultivo, transformación y la exportación de productos de origen vegetal dedicada al cultivo, transformación y exportación de congelados de productos de origen vegetal, así como de conservas de contenido vegetal. La sede radica en la región Arequipa, caracterizada por ser la segunda ciudad con mayor desarrollo económico. Esta ciudad descansa sobre la cadena montañosa de los Andes a 2,380 m.s.n.m, y a una distancia de 150km del puerto de Matarani, con su millón de habitantes.

Posee 850 hectáreas en las que se da la cosecha de las alcachofas; las cuales van a pasar a procesamiento en una planta de 7 500 m² de área techada. La cantidad de colaboradores necesarios, asciende a más de 800 personas que se encargan de los diferentes procesos correspondientes a determinados puestos, cuyas funciones van desde la recolección de la materia prima además de los insumos hasta el empaque y almacenamiento de los productos terminados.

1.3.2. Formulación del problema.

¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industria alimentaria. Arequipa, 2018?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industria alimentaria. Arequipa, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- 1) Determinar la relación a modo de correlación entre las dimensiones de compromiso organizacional tales como afectividad, normatividad y continuidad; y las dimensiones de desempeño contextual tales como altruismo, cumplimiento y escrupulosidad.
- 2) Describir el nivel de compromiso organizacional que presentan los colaboradores de manera general y por dimensiones.
- 3) Describir el nivel de desempeño contextual que presentan los colaboradores de manera general y por dimensiones.

- 4) Comparar el compromiso organizacional que presentan los colaboradores según variables sociolaborales tales como sexo, edad y tiempo en la entidad.
- 5) Comparar el desempeño contextual que presentan los colaboradores según variables sociolaborales tales como sexo, edad y tiempo en la entidad.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Formulación de la Hipótesis.

Principal

Los colaboradores que evidencian mayores índices de compromiso organizacional tienden a presentar mayores comportamientos de desempeño contextual.

Derivadas

- 1) Las dimensiones de compromiso organizacional que presentan los colaboradores se correlacionan de manera directa y significativa con las dimensiones del desempeño contextual.

1.5.2. Variables de estudio.

Variables 1: Compromiso organizacional

Definición conceptual: Forma de vínculo voluntario producto de procesos cognitivos y emociones razonados y analizada sobre la evaluación de componentes afectivos, morales y de conveniencia; donde las resultantes van a brindar una realidad estimada en un mayor o menor grado de identificación e implicación por parte del trabajador respecto de una determinada organización.

Variables 2: Desempeño contextual

Definición conceptual: Ejecución de un conjunto de conductas dentro de un entorno laboral que favorecen a la organización propiamente dicha, así como a los que habitan laboralmente en ella que, por lo general, no forman parte de las funciones formales asignadas a un determinado puesto, por lo que no están consideradas dentro de los sistemas de recompensa o remuneración.

Variables 3: Variables sociodemográficas

- Sexo: Condición biológica que distingue a las personas según el sexo que posee.
- Edad: Tiempo transcurrido desde el momento del nacimiento hasta el momento en que se recopila la información para la presente investigación, expresado en años.
- Tiempo en la entidad: Tiempo transcurrido desde el momento en que la persona encuestada desempeñó funciones laborales en la entidad, expresado en años.

1.5.3. Definición operacional de las variables

Variables 1: Compromiso organizacional

La variable fue medida a través del cuestionario de compromiso organizacional (CCO) de Meyer y Allen en 1991 que cuenta con 18 ítems repartidos equitativamente en tres componentes (afectivo, continuidad y normativo) Las puntuaciones obtenidas por los evaluados dentro de un componente se promedian; estos valores oscilan de 1 a 7. A modo de interpretación se entiende que cuanto mayores son los índices, mayor compromiso organizacional existe.

Variables 2: Desempeño contextual

Fue evaluado mediante un instrumento construido sobre el modelo factorial de conductas de ciudadanía de Coleman y Borman en el 2000, consta de 27 afirmaciones, ocho de ellas para evaluar la dimensión de ciudadanía interpersonal, doce para evaluar la dimensión ciudadanía organizacional, y siete para evaluar la dimensión de escrupulosidad laboral. Los anclajes de respuesta están en función a un sistema tipo Likert de cinco puntos, yendo desde “nunca” hasta “siempre”. Con fines de interpretación las puntuaciones se pueden entender de modo que cuanto mayor sean los índices mayores serán las conductas vinculadas al desempeño contextual al desempeño contextual.

Variables 3: Variables sociodemográficas

- Sexo: Hombre y Mujer
- Edad: Hasta 33 años; de 34 a 42 años y, de 43 a más años de edad.
- Tiempo en la entidad: < de 1 año; de 2 a 5 años y, > 5 años

Operacionalización de variables

Var.	Dimensión	Indicadores	Medida	Ítems
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Afectiva	Sentimiento de felicidad por trabajar en la Org.	Ordinal	6
		Identificación con los problemas de la Org.		9
		Significancia de la Org. para el evaluado		12
		Sentimiento de familiaridad con la Org.		14
		Sentimiento de pertinencia con la Org.		15
		Conexión emocional con la Org.		18
	Normativa	Fidelidad a la Org., a pesar de	Ordinal	2
		Sentimiento de culpa si renuncia a la Org.		7
		Lealtad a la Org.		8
		Percepción de "no compromiso" con permanecer en la Org		10
		Sentimiento de compromiso con la gente de la Org.		11
	Continuidad	Sentimiento de deuda con la Org.	Ordinal	13
		Permanencia en la Org., por haber invertido en ella		1
		Deseo de renuncia a la Org.		3
		Deseo de permanencia en la Org.		4
		Permanencia por percepción de no conseguir otro trabajo		5
		No renuncia por escasez de otras alternativas		16
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Altruismo	Dificultad de abandonar la Org, a pesar de deseárselo	Ordinal	17
		Ayudo a otros miembros de esta organización		4
		Coopero con mis compañeros de trabajo		5
		Ayudo a mis compañeros de trabajo sin esperar que se me retribuya por ello		8
		Mantengo a todos informados sobre actividades y acciones que les conciernen		12
		Con mi participación logro que mis compañeros también participen		17
		Participo responsablemente en todas las reuniones y actividades de trabajo		19
		Me ocupo de hacer cosas que beneficien a mis compañeros de trabajo		22
	Cumplimiento	Ayudo a mis compañeros de trabajo en asuntos personales	Ordinal	23
		Sigo los procedimientos y reglas de esta organización		6
		Apoyo los objetivos de esta organización		7
		Soy honesto y correcto en lo que tiene que ver con mi trabajo para esta empresa		9
		Me siento positivo con respecto a esta organización		10
		Procuro no quejarme de las condiciones en esta organización		11
		Participo responsablemente en esta organización		13
		Soy fiel a la organización		14
		Promuevo y defiendo ante terceros a esta organización		15
Respecto las políticas y reglas de esta empresa		16		
Escrupulosidad	Siempre reviso si mi comportamiento va a beneficiar a esta empresa	Ordinal	21	
	Sugiero mejoras Laborales, administrativas o de procedimientos		25	
	Permanecería en esta organización a pesar de privaciones o condiciones difíciles		26	
	Soy entusiasta y persistente en mi trabajo		1	
	Me esfuerzo más de lo que se me pide en el trabajo		2	
	Soy voluntario para hacer tareas que no son parte de mi trabajo		3	
	Me ocupo de trabajar duro y esforzarme algo más de lo que se espera de mi		18	
	Me ocupo de mi desarrollo profesional para mejorar mi efectividad		20	
	Le doy a los clientes ayuda que van más allá de lo que la empresa me pide		24	
Me dedico a mi trabajo al máximo	27			

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1. Tipo y diseño metodológico

La presente investigación se llevó a cabo sobre los lineamientos del enfoque cuantitativo dado que para conocer el comportamiento de las variables tanto individuales como relacionadas, hace falta la medición y estimación de magnitudes mediante la recolección y conteo de los datos; para esto se planteó las hipótesis antes de dicha recolección las cuales son contrastadas mediante el empleo de técnicas estadísticas.

El estudio fue de tipo correlacional, puesto que se pretendió conocer la dirección y asociación entre las dos variables centrales de la investigación previamente medidas y cuantificadas. Así mismo, fue un estudio de alcance descriptivo para conocer las características de cómo se han comportado las variables centrales tal cual se presentan en el contexto.

Finalmente, esta investigación siguió el diseño no experimental debido a que no se manipularon las variables en búsqueda de ver posibles efectos en otras y de corte transversal ya que la medición se hizo una sola vez en el tiempo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

2.2. Participantes

Población

Estuvo constituida por 838 colaboradores la empresa de industria alimentaria que desempeñan sus labores en las áreas de apoyo, asesoría y línea. Se trata de profesionales de mandos medios, es decir, los que pertenecen a las categorías: profesional, técnico y auxiliar; que realizan actividades administrativas, operativas o de gestión.

Muestra

Fue determinada mediante el empleo de una fórmula para una población conocida.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

La muestra asciende a 263 colaboradores; seleccionados a través de un muestreo probabilístico de tipo aleatorio, estratificado por áreas, subáreas y sexo de los colaboradores.

Dentro de los criterios de selección, se incluyen a los colaboradores de ambos sexos, y que tengan más de seis meses laborando en la entidad.

Así mismo, se excluyen a los colaboradores que no cumplimenten satisfactoriamente con los cuestionarios.

Sólo 248 colaboradores cumplieron con los criterios de selección.

2.3. Medición

Técnicas

Se empleó la técnica de la encuesta, dado que se han empleado instrumentos estandarizados para estimar las magnitudes de variables psicológicas.

Instrumentos de recolección de datos

Escala de Compromiso organizacional

Es un instrumento diseñado por Meyer y Allen en Estados Unidos, adaptado al contexto peruano por Argomedo (2013). Se puede aplicar de manera individual o colectiva a personas de 17 a más años de edad. El constructo presenta tres dimensiones (Afectivo, Normativo y Continuidad) explicados por seis ítems cada una los mismos que tienen siete anclajes de respuesta bajo la metodología likert pasando desde *Totalmente en desacuerdo* (con etiqueta de valor 1) hasta *Totalmente de acuerdo* (con valor de etiqueta 7). La interpretación general de las dimensiones. (Anexo A).

Validez

Los autores originales del instrumento, sometieron el constructo a distintos análisis de validez, entre ellos, la validez factorial, reproduciendo el constructo con el 47% de la varianza explicada, indicando la tridimensionalidad de los datos; además, realizaron estudios de validez confirmatoria donde los estimadores confirmaron el ajuste del modelo. En nuestro país, Argomedo (2013), determinó la validez mediante el análisis de contenido bajo la evaluación de cinco jueces

cuyas observaciones fueron evaluadas con la prueba binomial obteniendo resultados favorables a la validez.

Para la presente investigación, se recurrió también al análisis de contenido sometiendo el instrumento al juicio de 10 expertos, cuyas evaluaciones estuvieron orientadas a la relevancia y coherencia del ítem; sus observaciones fueron evaluadas con la V de Aiken, obteniendo resultados que favorecen a la validez del instrumento para ser aplicado en un contexto peruano. Por otro lado, se realizó un estudio piloto en 50 colaboradores con características similares a la muestra con el fin de realizar los cálculos de los índices de homogeneidad a través del análisis de correlación ítem-test, hallándose valoraciones por encima de 0.25. (Anexo C).

Confiabilidad

Los autores originales del instrumento, lo determinaron mediante el análisis de consistencia interna con el fin de calcular el coeficiente del alfa de cronbach, obteniendo un valor de 0.822.

Para la presente investigación, tras realizar un estudio piloto en 50 personas con características similares a la muestra de estudio, se obtuvo un coeficiente de 0.798 para la escala general, 0.759 para el componente continuidad, 0.732 para el componente afectivo, y 0.879 para el componente normativo, demostrando de este modo un alto grado de confiabilidad de la escala en la muestra de estudio. (Anexo B).

Cuestionario de desempeño contextual

Se empleó el cuestionario de desempeño contextual diseñado sobre la base del modelo factorial de conductas de ciudadanía organizacional creada por Coleman y Borman (2000).

El modelo factorial de Coleman & Borman (2000) fueron adaptados, elaborándose un total de 27 reactivos modo de premisas. La estructura factorial es explicada por tres factores tales como la ciudadanía interpersonal (ocho ítems), ciudadanía organizacional (doce ítems) y, escrupulosidad organizacional (siete ítems). Tiene cinco anclajes de respuesta que están bajo la metodología Likert según la frecuencia de ocurrencia, yendo desde Nunca, hasta Siempre. (Anexo A).

Validez

Los autores originales del instrumento, sometieron el constructo a distintos análisis de validez, entre ellos, la validez factorial, reproduciendo el constructo con el 51% de la varianza explicada, en tres factores claramente diferenciados de acuerdo a las saturaciones con valores mayores e iguales a 0.4; posteriormente, las valoraciones de los estimadores correspondientes a los resultados de un estudio de validez confirmatorio, señalan el adecuado ajuste del modelo tridimensional.

Para la presente investigación, fue determinada mediante la validez de contención mediante el juicio de 10 expertos en el tema, cuyas observaciones fueron evaluadas con la V de Aiken, obteniendo resultados favorables a la validez del instrumento. Además, se realizó un estudio piloto en 50 colaboradores con características similares a la muestra con el fin de realizar los

cálculos de los índices de homogeneidad a través del análisis de correlación ítem-test, hallándose valoraciones por encima de 0.25. (Ver anexo D)

Confiabilidad

Vilcamichi (2017), realizó un estudio piloto en una muestra de treinta sujetos, obteniéndose un alfa de Crombach de 0.89 para la escala total, mientras que para las dimensiones los valores fueron de 0.80, para ciudadanía interpersonal, 0.86 para ciudadanía organizacional y 0.70 escrupulosidad laboral.

Para la presente investigación, se realizó un estudio piloto en 50 personas, donde se obtuvo una valoración alfa general de 0.852, de manera específica, los valores fueron de 0.789 para la primera dimensión mencionada, 0.799 y 0.930 para las dos siguientes respectivamente. (Anexo C).

2.4. Procedimiento

La investigación siguió rigurosamente las diez fases correspondientes al enfoque cuantitativos propuestos por (Hernández et al., 2014), el cual inicia con la idea de investigación, la cual nace al observar la necesidad de conocer la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual la mencionada empresa de industria alimentaria, debido a que se observaron a colaboradores que presentaron inconsistencias con el debido cumplimiento de sus funciones y que además no mostraban un comportamiento que favoreciera al bienestar colectivo.

En segundo lugar, luego de haber identificado las variables correspondientes a los comportamientos organizacionales correspondientes al compromiso y desempeño contextual, se procedió con el planteamiento del problema,

identificando los principales escenarios donde se presentaron conductas relacionadas a un colaborador comprometido o a uno que manifieste conductas de desempeño contextual. Así, se revisó las evidencias de cómo se fueron comportando estas variables a nivel internacional y nacional, identificando también las evidencias empíricas halladas hasta el momento. Finalmente, se formuló el problema de investigación a modo de pregunta.

En tercer lugar, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura a fin de conocer los modelos y enfoques teóricos desarrollados a lo largo de la historia que sirvieron como base teórica y sustentable de las variables medulares de la presente investigación.

En cuarto lugar, luego de revisar los fundamentos teóricos y conocer la naturaleza de las variables que involucran la presente investigación, se identificó el tipo de investigación; para el caso del estudio siendo pertinente de un alcance correlacional; bajo este criterio se procedió con el planteamiento de los objetivos del estudio.

En quinto lugar, se plantearon las respuestas tentativas a las preguntas formuladas al inicio de investigación correspondiente al problema de investigación. Así, conociendo los fundamentos teóricos, teniendo la claridad de las variables a emplearse y, habiendo identificado los instrumentos para medir dichas variables, se definen conceptual y operacionalmente dichas variables.

En sexto lugar, se consolida el desarrollo del marco metodológico, identificando en esta fase, el diseño de estudio a seguir lo cual estuvo en función a la manipulación deliberada de variables y, puesto que en la presente investigación no existió manipulación intencional alguna, se elaboró los procedimientos en base al diseño

no experimental, el cual, debido a que se hizo una sola medición de las variables en función del tiempo, se consideró un corte de medición transversal.

En séptimo lugar, se desarrolló el diseño muestral del estudio. Conociendo la cantidad de colaboradores que laboran, hasta el momento de la medición, en la empresa, se desarrolló un procedimiento de cálculo muestral para una población conocida (838 colaboradores) obteniendo una cantidad mínima necesaria de 248 colaboradores; finalmente se plantearon los criterios de selección.

En octavo lugar, conociendo los instrumentos de recolección de datos con propiedades psicométricas debidamente controladas y, coordinando con la entidad para realizar la medición de las variables, se procedió con la recolección de la información mediante la aplicación de los mencionados instrumentos a los colaboradores de la empresa, seleccionando a los que cumplieron con los criterios de selección.

En noveno lugar, luego de haber recopilado la información a través de los instrumentos, los datos fueron sometidos a diversos análisis estadísticos recurriendo a técnicas descriptivas como inferenciales. El procesamiento de los datos se desarrolló con el apoyo de un Software estadístico IBM – SPSS versión 24 para Windows.

Finalmente, se realizó la debida presentación de los resultados a fin de que sea comprensible para el lector, desarrollando las interpretaciones de los hallazgos.

La investigación se desarrolló sobre un soporte de respeto tanto al marco legal, social y ambiental.

Legal porque se procedió con los permisos necesarios emitidos tanto por los participantes mediante la firma del consentimiento informado, como por la

universidad y la institución en la cual se desarrollará el estudio, mediante la obtención de autorizaciones para el desarrollo de la investigación.

Social y ambiental, dado que se contempla los posibles efectos que puede tener la presente investigación en los colaboradores de la entidad donde se evaluó, teniendo en cuenta no alterar su productividad según sea los fines de la entidad.

Así mismo, en relación a la responsabilidad de medio, se procuró mínima generación de residuos sólidos a fin de minimizar los efectos nocivos que tengan un impacto desfavorable en el ambiente, por lo que, para la reproducción de los cuestionarios se empleó hojas recicladas y lápices de material biodegradable, asimismo, para la transferencia de archivos se empleó la banda ancha a fin de evitar el uso de aparatos como el USB.

2.5. Análisis de datos

Luego de recopilar la información a través de los instrumentos, los datos fueron ingresados a un software estadístico (IBM-SPSS 24) con el fin de aplicar las técnicas necesarias para atender a los objetivos de investigación.

Se recurrió tanto a la estadística descriptiva como inferencial; la primera, con el fin de conocer el comportamiento de las variables medulares de la investigación mediante a través de los análisis distributivos de los datos con sus respectivas estimaciones porcentuales, los mismos que son presentados en tablas académicas y gráficos. Las técnicas empleadas dentro de la estadística inferencial, estuvo en función al ajuste de los datos recopilados a la distribución normal, lo cual fue determinado por la prueba Shapiro-Wilk. Al demostrarse que los datos se ajustan a

la distribución normal, se empleó la prueba t de student para muestras independientes y la prueba ANOVA de un factor, para comparar una variable cuantitativa según otra que tenga dos categorías y más de dos categorías respectivamente; por otro lado, al demostrarse que los datos no proceden de una distribución normal, se recurrió a las pruebas no paramétricas U de Mann Whitney y H de Kruskal Wallis para dichos fines respectivamente.

Por otro lado, se empleó la prueba no paramétrica Chi cuadrado con el fin de determinar la relación entre dos variables cualitativas.

CAPÍTULO III RESULTADOS

Luego de recopilar la información a través de los instrumentos de medición, los datos fueron procesados estadísticamente a fin de atender al problema de investigación planteado al inicio de la investigación.

Análisis descriptivo

Tabla 1.

Análisis descriptivo de los niveles de compromiso organizacional

Compromiso organizacional		Bajo	Medio	Alto	Prueba
Afectivo	f	39	66	143	$\chi^2=70.4600$; g.l.= 2; $p=0.000$
	%	15.7	26.6	57.7	
Normativo	f	34	74	140	$\chi^2=69.323$; g.l.=2; $p=0.000$
	%	13.7	29.8	56.5	
Continuidad	f	41	118	89	$\chi^2=36.589$; g.l.=2; $p=0.000$
	%	16.5	47.6	35.9	
General	f	36	85	127	$\chi^2=50.185$; g.l.=2; $p=0.000$
	%	14.5	34.3	51.2	

En la tabla 1 se presentan los resultados descriptivos de la variable “Compromiso organizacional”, tanto en general como por dimensiones. Con el fin de señalar el predominio significativo de alguna categoría expresada en niveles (bajo, medio y

alto), las proporciones fueron analizadas con la prueba chi cuadrado cuyas valoraciones de probabilidad muestran que dichas proporciones difieren de manera significativa entre sí ($p \leq 0.05$; rechazo $H_0: \pi \text{ esperada} = \pi \text{ observada}$; y acepto $H_1: \pi \text{ esperada} \neq \pi \text{ observada}$). En general y en las dimensiones *afectiva* y *normativa*, predomina el nivel alto de compromiso con el 51,2%, 57,7% y 56,5%, respectivamente; así mismo, para la dimensión continuidad predomina el nivel medio (47.6%). Estos resultados pueden visualizarse en la figura 1.

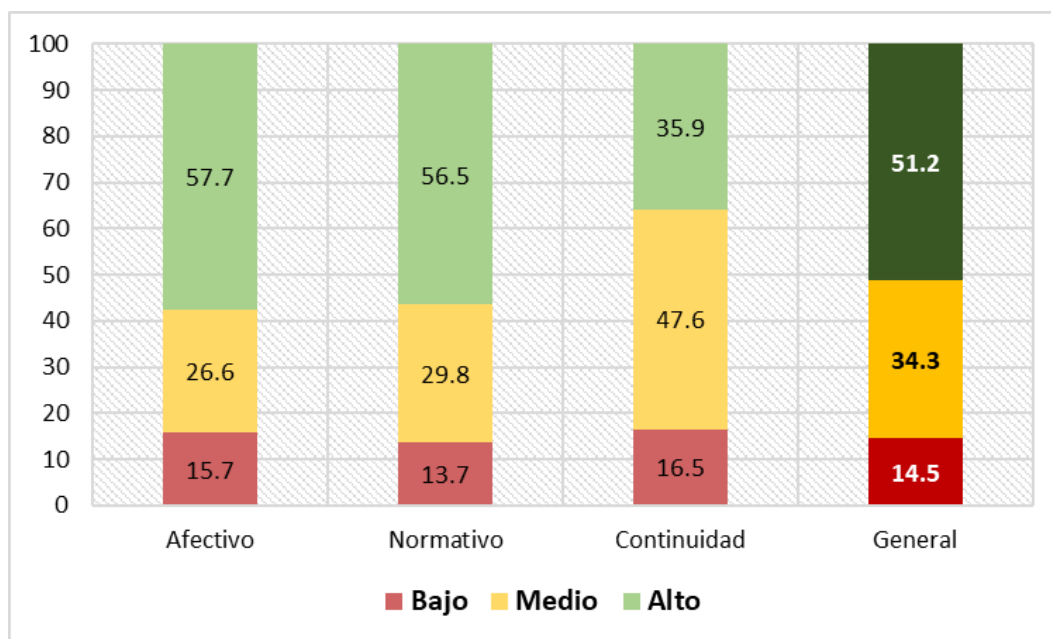


Figura 1. Representación gráfica de los niveles de compromiso organizacional, en general y por dimensiones.

Tabla 2.*Análisis descriptivo de los niveles de desempeño contextual*

Desempeño contextual		Bajo	Medio	Alto	Prueba
Cumplimiento	f	18	96	134	$X^2=84.613$; g.l.= 2; $p=0.000$
	%	7.3	38.7	54.0	
Altruismo	f	12	105	131	$X^2=94.702$; g.l.= 2; $p=0.000$
	%	4.8	42.3	52.8	
Escrupulosidad	f	46	66	136	$X^2=54.032$; g.l.= 2; $p=0.000$
	%	18.5	26.6	54.8	
General	f	42	95	111	$X^2=31.556$; g.l.= 2; $p=0.000$
	%	16.9	38.3	44.8	

Las valoraciones de la prueba chi cuadrado señalan que las proporciones correspondientes a las categorías de la variable Desempeño contextual, en general y por dimensiones, son significativamente diferentes. En general y en todas las dimensiones predomina notablemente el nivel alto; en segundo lugar, predomina el nivel medio para la variable general y para las dimensiones cumplimiento y altruismo.

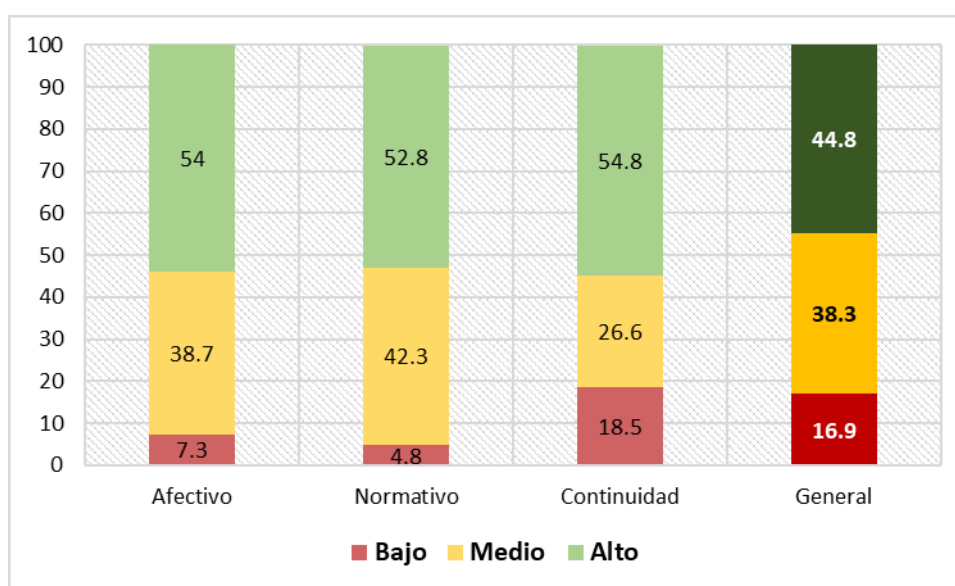


Figura 2. Representación gráfica de los niveles de desempeño contextual, en general y por dimensiones.

Análisis inferencial

Tabla 3.

Análisis de bondad de ajuste a la distribución normal

		Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
Compromiso organizacional	Afectivo	,911	248	,000
	Normativo	,930	248	,000
	Continuidad	,981	248	,002
	General	,970	248	,000
Desempeño contextual	Cumplimiento	,886	248	,000
	Altruismo	,410	248	,000
	Escrupulosidad	,931	248	,000
	General	,882	248	,000

Con el objetivo de conocer si los datos recopilados se ajustan o no a una distribución normal, se empleó la prueba de bondad de ajuste Shapiro-Wilk, donde los valores de probabilidad muestran que dichos datos no se ajustan a la distribución mencionada ($p \leq 0.05$; rechazo H_0 : se ajusta a la distribución normal; acepto H_1 : No se ajusta a la distribución normal).

Por lo tanto, se recurrió a emplearse pruebas no paramétricas para contraste de hipótesis, tanto las correlaciones como de comparación.

Tabla 4.

Análisis de la relación entre el Compromiso organizacional y el Desempeño contextual

		Compromiso organizacional			Total	
		Bajo	Promedio	Alto		
Desempeño contextual	Bajo	f	16	18	8	42
		%fila	38,1%	42,9%	19,0%	100,0%
		%column.	44,4%	21,2%	6,3%	16,9%
		Res.Est.	4,0	1,0	-2,9	
	Promedio	f	10	45	40	95
		%fila	10,5%	47,4%	42,1%	100,0%
		%column.	27,8%	52,9%	31,5%	38,3%
		Res.Est.	-1,0	2,2	-1,2	
	Alto	f	10	22	79	111
		%fila	9,0%	19,8%	71,2%	100,0%
		%column.	27,8%	25,9%	62,2%	44,8%
		Res.Est.	-1,5	-2,6	2,9	
Total	f	36	85	127	248	
	%fila	14,5%	34,3%	51,2%	100,0%	
	%column.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

$$X^2= 50.527; gl=4; p=0.000 // d \text{ de Somers} = 0.367; p=0.000$$

Los resultados presentados en la tabla 4 corresponden al análisis de relación entre las variables centrales de la investigación, donde el valor de probabilidad muestra que las categorías de ambas variables expresadas en niveles (bajo, promedio y alto) se relacionan de manera significativa ($p \leq 0.05$; rechazo H_0 : independencia de

variables; acepto H1: dependencia de variables). Los residuos tipificados señalan que el nivel bajo de compromiso contextual se asocia significativamente con el nivel bajo de compromiso organizacional; sucede lo mismo entre las categorías promedio y alto.

Tabla 5.

Análisis de correlación entre las dimensiones del Compromiso organizacional y el Desempeño contextual

		Dimensiones del Compromiso Organizacional			
		Afectivo	Normativo	Continuidad	
Dimensiones de Desempeño contextual	Cumplimiento	Rho	,445**	,354**	,180**
		p	,000	,000	,004
	Altruismo	Rho	,361**	,291**	,051
		p	,000	,000	,427
	Escrupulosidad	Rho	,259**	,168**	,169**
		p	,000	,008	,008

En la tabla 5 se presentan los resultados del análisis de correlación entre las dimensiones de las variables centrales de la investigación. Las valoraciones de probabilidad señalan la existencia de correlación muy significativa en todas las correlaciones ($p \leq 0.01$; rechazo H0: variables no correladas; acepto H1: variables correladas); excepto entre la dimensión *Continuidad* de Compromiso organizacional (CO) y la dimensión *Altruismo* de Desempeño contextual (DC). Los

coeficientes de correlación muestran una asociación directa; con nivel medio débil entre las dimensiones cumplimiento, altruismo y escrupulosidad del DC con la dimensión Afectiva del CO; así, el mismo nivel de asociación se encuentra entre las dimensiones de cumplimiento y altruismo del DC con la dimensión normativa de CO; esta última se asocia a nivel débil con la dimensión Escrupulosidad del DC. Finalmente, las dimensiones Cumplimiento y escrupulosidad del CO se asocia a nivel débil con la dimensión Continuidad del CO.

En síntesis, cuanto mayores son los índices en las dimensiones de CO, mayores serán los índices en las dimensiones de DC en las que existen correlación muy significativa.

Tabla 6.

Análisis comparativo del compromiso organizacional según variables socio laborales.

Variable	Categorías	N	Mediana	Des. Est.	Rango promedio	Prueba estadística
Sexo	Hombre	96	94	14.209	114.31	U de Mann Whitnwy U: 6318.0; p=0.075
	Mujer	152	96	14.780	130.93	
Edad	Hasta 33	77	83	15.818	111.78	H de Kruskal Wallis X ² : 6.735; g.l.: 2; p: 0.034
	34 a 41	82	96	12.363	120.15	
	43 a más	89	99	12.545	139.52	
Tiempo en la entidad	< 1 año	50	96	16.043	124.60	H de Kruskal Wallis X ² :123.046; g.l.:2; p: 0.000
	2 a 5	107	83	10.737	72.35	
	> 5 años	91	105	7.897	185.76	

En la tabla 6 se presentan los resultados comparativos del compromiso organizacional según variables sociolaborales. Las valoraciones de probabilidad muestran que los índices de CO difieren de manera significativa según la edad y el tiempo que el colaborador lleva laborando en la entidad ($p \leq 0.05$; rechazo $H_0: Me=Me$; acepto $H_1: Me \neq Me$). Se observan menores índices de compromiso organizacional en los colaboradores que tienen hasta 33 años de edad comparados con los de mayor edad.

Por otro lado, se observan menores índices de compromiso organizacional en los colaboradores que llevan laborando de 2 a 5 años seguidos, comparados con los que tienen menos de un año y, las más altas puntuaciones lo presentan los que tienen más de 5 años de servicio.

A continuación, se procede a graficar los índices correspondientes al compromiso organizacional, según edad y tiempo de servicio para una mejor visualización de los resultados.

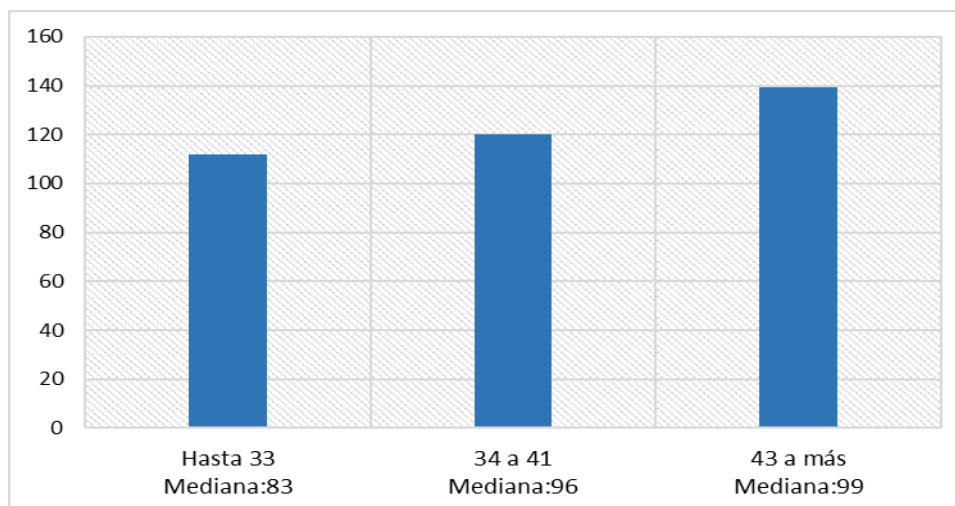


Figura 3. Representación gráfica del compromiso organizacional según grupos de edad.

En la figura 3, se puede observar que los índices de compromiso organizacional son significativamente altos conforme la edad del colaborador es mayor.

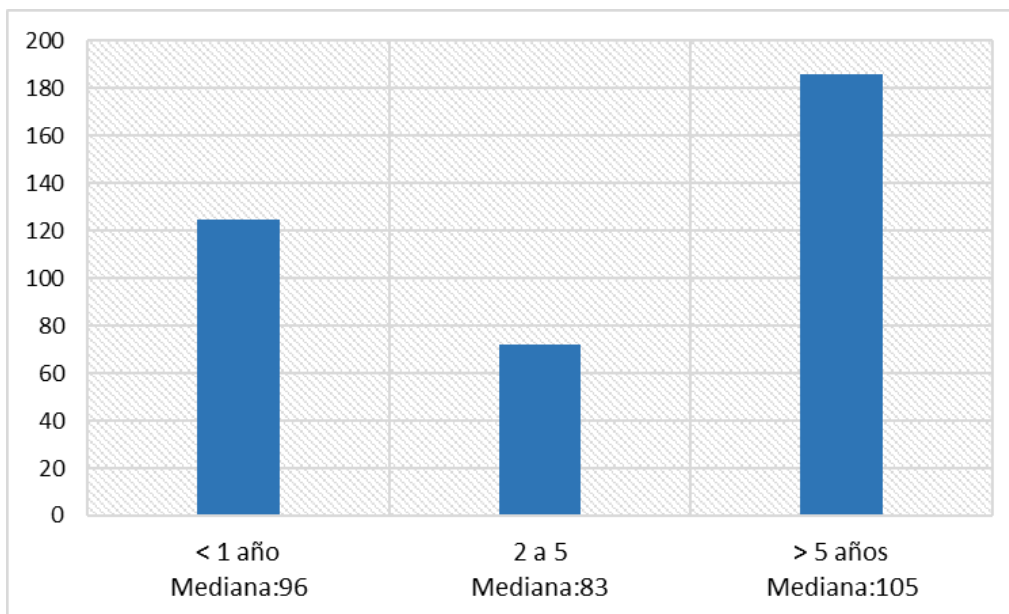


Figura 4. *Representación gráfica del compromiso organizacional según tiempo de servicio.*

En la figura 4 se puede observar que los índices de compromiso organizacional se pueden interpretar mediante la descripción de una línea convexa “V” según el tiempo que un colaborador lleva ejerciendo funciones laborales en la organización, apreciándose un decremento significativo de dichos índices para los colaboradores que llevan de 2 a 5 años de servicio e incrementándose notablemente en los que tienen más de 5 años de servicio.

Tabla 7.*Análisis comparativo del desempeño contextual según variables socio laborales.*

Variable	Categorías	N	Mediana	Des. Est.	Rango promedio	Prueba estadística
Sexo	Hombre	96	82	11.772	108.95	U de Mann Whitnwy U: 5803.50; p=0.007
	Mujer	152	86	14.011	134.32	
Edad	Hasta 33	77	79	11.950	112.45	H de Kruskal Wallis X ² : 4.239; g.l.: 2; p: 0.120
	34 a 41	82	83	16.426	123.99	
	43 a más	89	86	10.867	135.39	
Tiempo en la entidad	< 1 año	50	86.5	16.762	127.34	H de Kruskal Wallis X ² : 123.046; g.l.:2; p: 0.000
	2 a 5	107	79	11.261	102.81	
	> 5 años	91	88	12.528	148.44	

Las valoraciones de probabilidad muestran que existen diferencias significativas entre las puntuaciones medianas de la variable Desempeño contextual según el sexo y el tiempo que el colaborador lleva trabajando en las entidades ($p \leq 0.05$; rechazo $H_0: Me=Me$; acepto $H_1: Me \neq Me$). Las mujeres presentan mayores índices de desempeño contextual comparadas con los hombres; asimismo, los colaboradores que tienen más de 5 años trabajando en la entidad, tienden a mostrar mayor evidencia de desempeño contextual comparados con los que llevan menos tiempo.

A continuación, se procede a graficar los índices correspondientes al desempeño contextual, según edad y tiempo de servicio para una mejor visualización de los resultados.

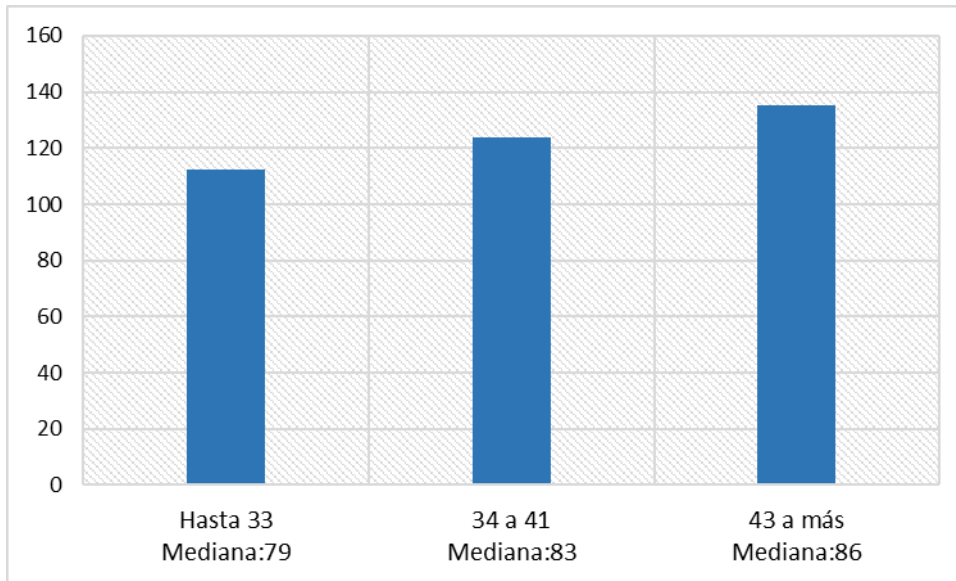


Figura 5. Representación gráfica del desempeño contextual según grupos de edad.

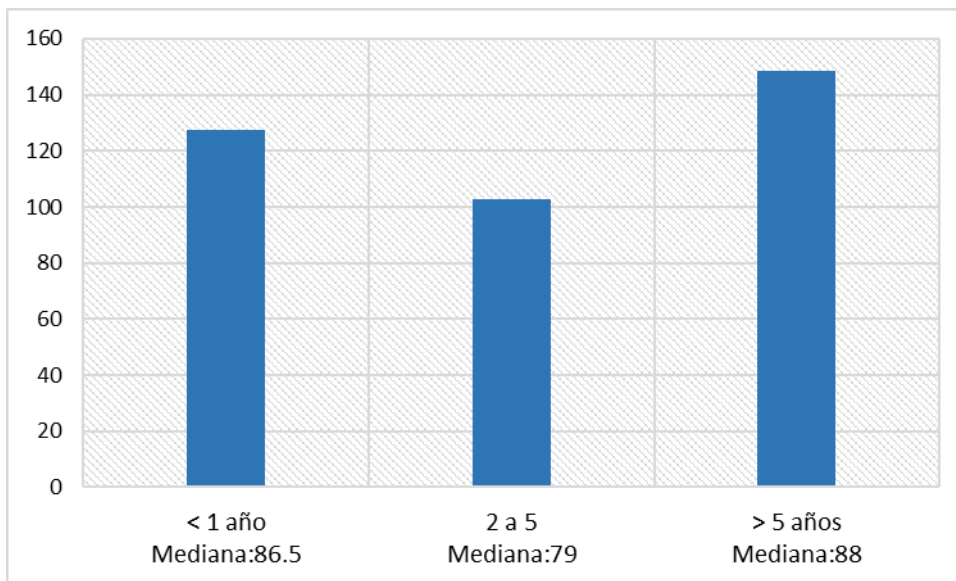


Figura 6. Representación gráfica del desempeño contextual según tiempo de servicio.

De manera similar que ocurre en la figura 4, los índices de desempeño contextual presentados en la figura 6, describen una línea convexa de acuerdo al tiempo que un colaborador lleve laborando en la organización.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN

La investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la relación entre compromiso organizacional y desempeño contextual en colaboradores de una empresa de industria alimentaria de Arequipa en el 2018.

Los resultados que dan atención a la finalidad central del estudio muestran que los niveles de compromiso organizacional que presentan los colaboradores de la empresa, se relaciona de manera significativa con los niveles de desempeño contextual, se puede observar que la asociación que se da entre las categorías (niveles bajos, promedios y altos) de ambas variables. Se puede mencionar que los colaboradores que se muestran más comprometidos con la empresa, tienden a mostrar altos niveles de desempeño contextual. La investigación se desarrolló sobre un soporte de respeto tanto al marco legal, social y ambiental.

Existen investigaciones internacionales cuyos resultados fueron similares a los hallados del presente estudio, tales como el de Bilal et al. (2015) en Pakistan, Pradhan & Pradhan (2015) en la India, González et al. (2016) en Uruguay, Franco & Franco (2017) en Portugal, donde encuentran que el compromiso organizacional, evaluado desde una perspectiva del Engagement, se correlaciona de manera significativa con el desempeño contextual; es decir que, cuanto más

comprometidos se muestren los colaboradores de una empresa, mayor evidencia habrá de conductas relacionadas al desempeño organizacional. Evidenciando la relación positiva.

Hallazgos con tendencia similar fueron encontrados en nuestro país por Mas (2018) en Lima, en la misma ciudad Martínez (2017), ellos encontraron que los mayores índices de compromiso organizacional se asociaron en un nivel medio débil con los índices de desempeño contextual, esta asociación fue de manera directa y muy significativa.

En términos generales, de nuestros resultados y los encontrados por los otros investigadores en esta temática, hay una tendencia de relación positiva y significativa, aunque las diferencias radiquen en la fuerza de asociación de las variables; y es que mientras el desempeño contextual tenga como ingrediente la contribución voluntaria, emotiva y sin pedir nada a cambio, esta facialmente se despliega cuando el compromiso e identificación con la organización, también es mayor.

Como primera finalidad específica de la investigación se planteó determinar la relación, a modo de correlación, entre las dimensiones de las variables medulares de la investigación, obteniendo como resultados la existencia de correlaciones muy significativas de manera directa entre todas las dimensiones evaluadas excepto entre la dimensión Continuidad de CO y Altruismo de DC.

Los resultados señalan que los colaboradores que muestran una relación afectiva hacia la entidad, así como los que tienden a estar comprometidos con los objetivos

de la empresa respetando las normas internas de la misma. Suelen mostrar mayores conductas relacionadas con un desempeño contextual basado en el cumplimiento adecuado y de las funciones laborales; así como las naturales manifestaciones de apoyo hacia sus compañeros de trabajo en lo relacionado a aspectos netamente laborales como personales; además desarrollan conductas de cumplimiento de las funciones laborales establecidas para el puesto además de otras que van más allá de lo que la norma exige de ellos como trabajadores.

En relación a lo mencionado, también se encuentran resultados donde los colaboradores cuyo compromiso organizacional está basado en la continuidad de sus labores en la misma entidad, tienden a mostrar mayores conductas relacionadas con un desempeño contextual basado en el cumplimiento adecuado de las funciones laborales y la ejecución de actividades que van más allá de dichas funciones y que a su vez favorecen al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Otro resultado importante en el análisis, radica en el hecho de no encontrar correlación entre la dimensión denominado continuidad laboral de la variable compromiso organizacional, con la dimensión altruismo de la variable desempeño contextual, caracterizado, este último, por conductas de apoyo laboral y personal hacia sus compañeros de trabajo. Lo que indica que ambas conductas muestran tendencias de ser independientes; es decir, no necesariamente los colaboradores que deseen continuar trabajando en la empresa tiendan a mostrar apoyo laboral y personal a sus compañeros.

Como segunda finalidad específica de la investigación se planteó describir el compromiso organizacional que presentan los colaboradores de manera general y por dimensiones.

Los resultados señalan que, más de la mitad de los colaboradores tienden a mostrar niveles altos de compromiso organizacional y, la tercera parte se muestra en un nivel promedio. De manera específica, esto se refleja en las dimensión afectiva y normativa del compromiso, puesto que cerca del 60% de los colaboradores mostraron altos niveles en estas dimensiones. Por otro lado, la mitad de los colaboradores tienden a mostrar niveles promedio de compromiso de continuidad de labores en la empresa, seguidos por la tercera parte que presentaron nivel alto de continuidad. En definitiva, las tendencias de los niveles se muestran oscilantes entre los niveles altos y medios.

Los estudios nacionales, cuyos resultados se muestran relativamente semejantes a los hallazgos del presente trabajo, son los de Mas (2018) ya que presenta menores proporciones pertenecientes al nivel bajo. Mientras que, investigaciones con resultados que se alejan de los encontrados en este trabajo de investigación, son los de Martínez (2017) en Lima, el cual, todo lo contrario, predominan los niveles bajos sobre los medios y altos en lo relacionado con el compromiso organizacional. Del mismo modo y con tendencia similares son los resultados reportados por López (2018).

Por lo expuesto, se tomó mayor interés y desde luego cobra mayor importancia con respecto a nuestros resultados de la investigación, los reportes de Mas (2018). La muestra y el contexto laboral se muestran similares.

La tercera finalidad de la investigación estuvo orientada en describir el nivel de desempeño contextual que presentan los colaboradores de manera general y por dimensiones.

De manera general, los resultados muestran que cerca del 45% de los colaboradores tienden a mostrar niveles altos de desempeño contextual, seguidos por cerca del 40% que presentaron un nivel promedio. De manera específica estos resultados se reflejan en las dimensiones de cumplimiento y altruismo puesto que la mitad de los colaboradores tienden a presentar altos niveles en estas dimensiones, seguidos por cerca del 40% que presentan nivel promedio. Además, para la dimensión altruismo, se puede observar el predominio significativo del nivel alto sobre los otros niveles.

El predominio de los niveles medio y alto en lo relacionado con el desempeño contextual, es una muestra de ese comportamiento solidario y de compañerismo entre los colaboradores, si bien es cierto estas conductas de origen múltiple con soporte educativo y de socialización parental, se complementan con el aprendizaje e imitación. La empresa lo sabe, precisamente las actividades socio laborales de integración en la relación colaborador – colaborador, colaborador – mando intermedio, mando intermedio – mando intermedio; es la base de la cohesión e integración sobre el que descansa la unificación y apoyo mutuo. Creemos que este resultado no es casualidad, sino producto de la visión de la empresa en donde se contempla al recurso humano como un capital en crecimiento.

Una investigación desarrollada en Chile por Rodríguez et al. (2018), presenta resultados similares a los que se muestra en este estudio, puesto que, a pesar de

haber utilizado otro método de cálculo para los índices generales, se entiende que estos autores encontraron un índice cuya categoría correspondiente recae en un alto nivel de desempeño contextual. En nuestro país, los resultados de Mas (2018), si bien no presentan personas con nivel bajo de desempeño contextual, sí exponen al nivel regular representado por el 23.5% y el resto en nivel alto, señalando el predominio de, al igual que la presente investigación, altos niveles de desempeño contextual; así mismo, se encuentra similitud con los hallazgos de Vilcamichi (2017).

Por otro lado, investigaciones cuyos resultados son relativamente diferentes a los nuestros, son los de Martínez (2017) quien encontró nivel bajo de conductas de ciudadanía organizacional se presenta en el 34.6% de los colaboradores, reflejado en escrupulosidad (39.6%) y altruismo (42.9%).

El cuarto objetivo específico de la investigación estuvo orientado en describir el compromiso organizacional que presentan los colaboradores según variables socio laborales tales como sexo, edad tiempo en la profesión, tiempo en la institución, tiempo en el cargo y área a la que pertenece.

Respecto al sexo de los colaboradores, no se evidencian diferencias significativas, es decir, tanto hombres como mujeres tienden a presentar similares índices de compromiso organizacional.

No sucede así según la edad de los colaboradores puesto que los que tienen de 43 a más años de edad tienden a mostrar significativamente mayores índices de compromiso respecto de los que tienen de 34 a 42 años de edad y, a su vez, este

grupo de colaboradores tienden a presentar notablemente mayores evidencias de compromiso respecto de los que tienen menor edad (hasta 33 años de edad). Estos resultados pueden interpretarse también desde una perspectiva correlacional ya que se observa que los que tienen más edad tienden a presentar mayores índices de compromiso organizacional mientras que, los colaboradores que tienen menos edad tienden a mostrar menores evidencias de compromiso.

Por otro lado, el tiempo que los colaboradores llevan trabajando en la empresa resultó ser una variable significativamente diferenciadora para el compromiso organizacional; puesto que, según los resultados, los colaboradores que tienen más de 5 años trabajando en la empresa tienden a mostrar notablemente mayores índices de compromiso respecto de los que recientemente se han incorporado a la empresa (menos de un año) y, a su vez, este grupo de colaboradores tienden a presentar mayores índices de compromiso comparados con los que tienen de 2 a 5 años laborando. Como se puede observar, los resultados muestran la forma de una “V”; poniendo en manifiesto que las personas que se incorporan a trabajar tienden a mostrar altas tendencias a estar comprometidos con la empresa; esta postura decrece conforme pasa el tiempo (2 a 5 años de labores) y se observa un incremento significativo de evidencias de compromiso después de los 5 años de seguir trabajando en la empresa.

El comportamiento del compromiso con la organización en forma de “V,” es decir se inicia con una tendencia muy a favor para luego descender, forma parte del proceso de adaptación al contexto laboral, la siguiente fase después del descenso, puede mostrar tendencias de mantenerse a incrementarse, creemos que esta última es la que va a definir la identificación plena con la organización o, muy por el

contrario, se transformará en un cumplir de una mejor manera, mas no con el entusiasmo como se quisiera. No es sorprendente que esta tendencia se presente también en la variable desempeño contextual, sabiendo que proceden de correlaciones positivas.

El último objetivo específico de la investigación estuvo relacionado con la descripción del desempeño contextual que presentan los colaboradores según variables socio laborales tales como sexo, edad tiempo en la profesión, tiempo en la institución, tiempo en el cargo y área a la que pertenece.

Respecto al sexo de los colaboradores, se evidencia diferencias significativas en cuando al desempeño contextual, siendo las mujeres quienes tienden a mostrar mayores manifestaciones de estas conductas organizacionales comparadas con los hombres.

Una investigación desarrollada en Lima por Vilcamichi (2017), encontrando resultados distintos a los del presente estudio, puesto que para este autor, el nivel bajo de desempeño contextual, se asocia notablemente con los colaboradores hombres.

Respecto a la edad de los colaboradores, aquellos que tienen de 43 años en adelante, tienden a mostrar mayores índices de desempeño contextual, respecto de los que tienen de 34 a 41 años de edad y, a su vez, este grupo presenta mayores índices de este comportamiento organizacional comparados con los que tienen menos edad. Estos resultados se pueden interpretar desde una perspectiva

correlacional dado que se puede observar que, los que conforme van presentando más edad los colaboradores, mayores índices de empatía tienen.

El tiempo que los trabajadores llevan trabajando en a la empresa, resultó ser una variable significativamente diferenciadora para el desempeño contextual; puesto que, las evidencias señalan que los colaboradores que tienen más de 5 años trabajando en la empresa tienden a mostrar mayores índices de desempeño contextual respecto de los que se han incorporado recientemente a la empresa (menos de un año) y, a su vez, este grupo tienden a presentar mayores índices de desempeño contextual comparados con los que tienen de 2 a 5 años laborando. Del mismo modo al análisis anterior, se puede observar, que los resultados muestran la forma de una “V”.

Vilcamichi (2017) señala que el desempeño contextual tiene menores niveles en aquellos que tienen aquellos colaboradores que tienen más tiempo en la entidad; en el caso de su investigación, aquellos que tienen de 20 a más años de la entidad. Estos hallazgos son diferentes a los de la presente investigación, no así como los hallazgos de Rodríguez (2017), ya que señala que los menores índices de desempeño contextual se asocian a los colaboradores que tienen menos de tres años de servicios; hallazgo semejante a los que se encontró en el presente estudio.

Las limitaciones de la investigación se basan sobre dos principales aspectos. El primero está relacionado a la muestra, que si bien, se ha determinado mediante una fórmula para una población conocida, la selección de la muestra se hace tediosa debido al tiempo con el que disponen los colaboradores para el cumplimiento de los instrumentos o la posible ausencia de ellos en los días que

se programen la recopilación de los datos. El segundo aspecto está relacionado con los antecedentes de investigación, puesto que se tiene muy escasos estudios relacionados con una de las variables a emplearse “desempeño contextual”, lo cual repercutirá en la discusión de los resultados de la presente investigación.

CONCLUSIONES

- 1) Los colaboradores de la empresa de industria alimentaria que muestran mayor compromiso con la organización, tienden a manifestar mayor evidencia de conductas vinculadas con el desempeño contextual.
- 2) Los colaboradores que evidencian mayores sentimientos de dependencia hacia la organización, así como los que evidencian mayor lealtad hacia la entidad y que, además, presentan un contrato psicológico basado en las emociones, suelen desarrollar mayores conductas de cumplimiento adecuado de las funciones de su puesto, además de brindar apoyo a sus compañeros de trabajo y realizar acciones que favorecen a la entidad y que van más allá de las funciones remunerativas.
- 3) La mitad de los colaboradores tienden a estar comprometidos con la organización, sobre todo en aspectos de sentimientos de pertinencia afectiva y normativa, seguido por los que tienen sentimiento de compromiso de continuidad.
- 4) De manera general, dos de cinco colaboradores muestran altos niveles de desempeño contextual lo cual se ve reflejando sobre todo en conductas de apoyo a sus compañeros en aspectos laborales y personales; por otro lado, más de la mitad de los colaboradores tienden a cumplir adecuadamente las funciones que les son asignadas de acuerdo a su puesto, no obstante, si

bien cerca de la mitad de los colaboradores también desarrollan acciones que favorecen a la entidad que no están dentro de sus funciones formales, uno de cada cinco de ellos tiende a no hacerlo.

- 5) Tanto colaboradores hombres como mujeres, tienden a mostrar evidencias similares de compromiso organizacional, no así según la edad puesto que los más jóvenes (hasta 33 años de edad) tienden a mostrar menores índices de compromiso comparados con los que tuvieron de 43 a más edad. Así mismo, los índices de compromiso organizacional fueron notablemente altos en las personas que tienen hasta un año en la entidad, evidenciando un índice bajo en los que llevan de dos a cinco años y, elevándose notablemente en los que tienen más de 5 años de servicio en la organización.
- 6) Son las mujeres las que muestran mayores conductas de desempeño contextual comparados con los hombres; además, se observa mayores conductas de desempeño contextual en aquellos colaboradores que tienen más edad respecto de los más jóvenes; finalmente, los mayores índices de desempeño contextual son considerablemente altos en aquellos que llevan hasta un año en la entidad, decrementado notablemente en los que tienen de 2 a 5 años y, un incremento importante en los que tienen más de 5 años de servicio.

RECOMENDACIONES

- 1) Llevar a cabo investigaciones semejantes en otras empresas de características similares con el fin de ir sumando aportes científicos y de ese modo, contrastar resultados que permita romper esquemas bipolares y/o contradictorios.
- 2) Se sugiere relacionar la variable “desempeño contextual” con temas vinculados a al tipo de puesto o a la percepción de los modos de dirección, desde un alcance explicativo.
- 3) Implementar programas promocionales para los colaboradores a fin de promover el desarrollo o fortalecimiento de las conductas de desempeño contextual debido a que no solo es favorable a los fines de la entidad sino también a las buenas prácticas de interacción interpersonal que se pueda dar de manera horizontal o vertical en la organización.

REFERENCIAS

- Alama, D., Motosono, B., & Ramos, P. (2016). *Factores que influyen en la felicidad de los trabajadores de una empresa textil en el Perú* (Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico). Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1964/Diana_Tesis_maestría_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arciniega, L., & González, L. (2012). Explorando los flancos de la lealtad: análisis de la estructura y significado de la dimensión normativa del compromiso organizacional. *Revista de Psicología Social*, 27(3), 273-285.
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima – Perú.
- Bateman, T. (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee «Citizenship». *The Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595. <https://doi.org/10.2307/255908>
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 350-360.
- Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (2006). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos*. 22(1), 25-43. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317045002>
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23(2), 207-215. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723205>

- Bilal, H., Shah, B., Yasir, M., & Mateen, A. (2015). Employee Engagement and Contextual Performance of Teaching Faculty of Private Universities. *Journal of Managerial Sciences*, 9(1), 79-88.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. *Personnel Selection in Organizations*, 1(1), 71-98. Recuperado de https://scholarcommons.usf.edu/psy_facpub/1111
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10(2), 99-109. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3
- Borman, W., Penner, L., Allen, T., & Motowidlo, S. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. *International Journal of selection and assessment*, 9(1), 52-69. https://www.researchgate.net/publication/227542193_Personality_Predictors_of_Citizenship_Performance
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Coleman, V., & Borman, W. (2000). Investigating the Underlying Structure of the Citizenship Performance Domain. *Human Resource Management Review*, 10(1), 25-44. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00037-6](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00037-6)
- Delgado, L., & Venegas, marilyn. (2013). *Psicología organizacional: perspectivas y avances* (1ra edición). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?docID=4870565&query=Desempe%C3%B1o+laboral>

- Díaz, L., Díaz, D., Hernández, E., & Rosales, C. (2012). Adaptación al Español de la Escala de Desempeño Cívico de Coleman y Borman (2000) y Análisis de la Estructura Empírica del Constructo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(3), 135-149. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231325228001>
- Díaz, L., Díaz, D., Isla, R., Hernández, E., & Rosales, C. (2012). Adaptación al Español de la Escala de Desempeño Cívico de Coleman y Borman (2000) y Análisis de la Estructura Empírica del Constructo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 28(3), 135-149. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231325228001>
- Dorsey, D., Cortina, J., & Luchman, J. (2008). Adaptive and Citizenship-Related Behaviors at Work. *Handbook of Employee Selection*, 1(1), 1-64.
- Franco, M., & Franco, S. (2017). Compromiso organizacional en las PYMES familiares y su influencia en el desempeño contextual. *Team Performance Management*, 23(7/8), 364-384. <https://doi.org/10.1108>
- González, S., González, S., Linares, P., Rentero, C., & Lucio, C. (2016). Desempeño cívico, compromiso organizacional y satisfacción vital en el voluntariado. *ReiDoCrea*, 5(2), 63-70.
- Griffin, M., & Hepburn, J. (2005). Side bets and reciprocity as determinants of organizational commitment among correctional officers. *Journal of Criminal Justice*, 33(6).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). Mexico: Mc Graw Hill.
- Jahangir, N., Muzahid, M., & Haq, M. (2004). Organizational citizenship behavior: Its nature & antecedents. *BRAC University Journal*, 1(2), 75-85.

https://www.researchgate.net/publication/232537664_Organizational_citizenship_behavior_its_nature_antecedents

- Kanungo, R. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349.
- LePine, J., Eres, A., & Jhonson, D. (2002). The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-65. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.87.1.52>
- López, J. (2018). *Compromiso organizacional y síndrome de burnout en tecnólogos médicos del Instituto Nacional de Oftalmología* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejos, Lima – Perú.
- Martínez, J. (2017). *Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejos, Lima – Perú.
- Mas, F. (2018). *Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima Perú, periodo abril 2016-2017* (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú.
- Mathieu, J., & Zajac, D. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-197.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

- Meyer, J., Allen, N., & Gellatly, I. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology, 75*(6), 710-720.
- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology, 78*(4), 538-551.
- Meyer, J., Paunonen, S., Gellatly, I., Goffin, R., & Jackson, D. (1989). *Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. 74*(1), 152-156.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee - Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=f_FFQBAAQBAJ
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(2), 224-247.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 492-499.
- Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome* (1ra ed., Vol. 12). Recuperado de <https://searchworks.stanford.edu/view/1293261>
- Ployhart, R., Schneider, B., & Schmitt, N. (2006). *Staffing organizations* (1ra Ed.). Recuperado de <https://content.taylorfrancis.com/books/download?dac=C2009-0-12718-9&isbn=9781439847053&format=googlePreviewPdf>

- Porter, L., & Steers, R. (1973). Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism. *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.
- Pradhan, S., & Pradhan, R. (2015). Una investigación empírica de la relación entre el liderazgo transformacional, el compromiso organizacional afectivo y el desempeño contextual. *Visión*, 19(3), 227-235.
<https://doi.org/10.1177/0972262915597089>
- Ramírez, G., & Lema, J. (2004). *Desempeño organizacional* (Priemra). Recuperado de
<https://books.google.com.pe/books?id=fpf7g2PhY6MC&printsec=frontcover&dq=desempe%C3%B1o+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiKrZL82I7iAhULwlkKHab7CvkQ6AEIKzAA#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20organizacional&f=false>
- Reichers, A. (1985). A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment. *The Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
<https://doi.org/10.2307/258128>
- Rodríguez, C., Ramirez, R., Fernández, M., & Bustos, C. (2018). Capital Psicológico, Desempeño Contextual y Apoyo Social del Trabajo en Salud Primaria. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(3), 123-133.
- Rodriguez, M. (2017). *Clima organizacional y desempeño contextual en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará, Región Amazonas* (Tesis de maestría). Universidad Particular de Chiclayo, Chiclayo, Perú.
- Truss, K., Soane, E., Edwards, E., Wisdom, K., Croll, A., & Burnett, J. (2006). *Working life: employee attitudes and engagement 2006*. London: Chartered Institute of Personnel and Development,.

- Varona, F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación en el compromiso organizacional. *Diálogos de la comunicación*, 1(35).
- Vilcamichi, J. (2017). *Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la institución educativa estatal mariscal CÁCERES de Ayacucho* (Tesis de licenciatura). Universidad Alas Peruanas, Lima – Perú.
- Viswesvaran, C., & Deniz, O. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *Blackwell Publishers*, 8(4), 216-226.
https://www.researchgate.net/publication/229645528_Perspectives_on_Models_of_Job_Performance/download
- Wallace, J. (1997). Becker's side bet theory of commitment revisited: Is it time for a moratorium or resurrection? *Human Relations*, 50(6), 727-774.
- Werner, J. (1994). Dimensions that make a difference: Examining the impact of in-role and extrarole behaviors on supervisory ratings. *Journal of Applied Psychology*, 79(1), 98-107. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.1.98>
- Whitman, D., Van, D., & Viswesvaran, C. (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: A meta-analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology*, 63(1), 41-81.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2009.01162.x>
- Wiener, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *Academy of Management*, 7(3), 418-428. <https://doi.org/10.2307/257334>
- Zimmerman, H. F. L., & Prado, J. F. U. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=1ad8DwAAQBAJ>

ANEXOS

Anexo A. Instrumentos de medición

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A continuación, se le presentará dos cuestionarios a los que deberá contestar con absoluta certeza ya que no existen respuestas incorrectas ni correctas, además, tu anonimato está garantizado (para ello no pongas tu nombre ni código alguno que te identifique).

Se plantean premisas (afirmaciones), las que deberás evaluar e identificar la respuesta que más te identifique respecto a cada una de ellas; para responder, deberás de sombrear el recuadro “” que está a la altura de tu respuesta.

Antes de empezar, por favor bríndanos los siguientes datos:

● Edad:	[] años
● Sexo:	<input type="checkbox"/> Varón / <input type="checkbox"/> Mujer
● Tiempo en la profesión:	[] años [] meses
● Tiempo en la entidad:	[] años [] meses
● Tiempo en el cargo:	[] años [] meses
● Área en el que labora:

Compromiso organizacional

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

TD= Totalmente en desacuerdo
 MD= Moderadamente en desacuerdo
 DD= Débilmente en desacuerdo
 I= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 DA= Débilmente de acuerdo
 MA= Moderadamente de acuerdo
 TA= Totalmente de acuerdo

	TD	MD	DD	I	DA	MA	TA
1 Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Esta organización merece mi lealtad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Esta organización significa mucho para mí.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Le debo muchísimo a mi organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 No me siento como “parte de la familia” en mi organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 No me siento parte de mi organización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

>----Continúa en la siguiente página ----▶

Desempeño contextual

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Me siento constantemente entusiasmado/a al realizar mi trabajo en esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Me esfuerzo más de lo normal o necesario al realizar mi trabajo en esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Me muestro dispuesto/a para hacer tareas que no forman parte de mis funciones laborales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Ayudo mis compañeros de trabajo en lo que haga falta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Coopero con otros compañeros de trabajo en alguna determinada gestión de sus funciones laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Cumplo con las normas y los debidos procesos de la institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Apoyo y defiendo los objetivos de esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Ayudo a mis compañeros de trabajo sin esperar recompensa ni nada a cambio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Me esmero continuamente para que mi trabajo favorezca a esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Constantemente tengo una actitud positiva respecto a la administración de esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Constantemente me quejo de las condiciones de trabajo en esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Comparto sin problemas a todos mis compañeros de trabajo sobre actividades y acciones de la entidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Mi participación en esta institución, la desarrollo de manera responsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Considero que mi lealtad hacia la institución es firme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Promuevo, promociono y defiendo ante terceras personas a esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Demuestro respeto por las normas y políticas de esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Consigo que mis compañeros participen y cooperen en las actividades diarias de esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Trabajo con mayor esfuerzo de lo esperado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Participo responsablemente en todas las reuniones y actividades de esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Me comprometo seriamente con mi desarrollo como persona y como profesional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Mi comportamiento en el trabajo, va en beneficio de esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Mi comportamiento en esta institución, benefician a mis compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Ayudo a mis compañeros de trabajo con sus problemas personales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Mi relación con los usuarios o público en general de esta institución, va más allá de mis funciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Tengo la iniciativa de sugerir mejoras en los procesos administrativos y de gestión de esta institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Mi permanencia en esta institución es independiente a las posibles condiciones difíciles de la entidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Mi dedicación al trabajo en esta institución es al máximo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¡Gracias por tu participación!

Anexo B. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 3.

Análisis de confiabilidad del instrumento compromiso organizacional

Variable	N° de Ítem	Alfa de Cronbach
Continuidad	6	0.759
Normativo	6	0.879
Afectivo	6	0.732
Escala total	18	0.798

Tabla 4.

Análisis de confiabilidad del cuestionario de desempeño contextual

Variable	N° de Ítem	Alfa de Cronbach
Cumplimiento	12	0.789
Altruismo	8	0.759
Escrupulosidad	7	0.930
Escala total	27	0.852

Anexo C. Validez del instrumento de Compromiso organizacional

Análisis de contenido

Item		JUECES										Acuerdos	V Aiken	P	
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				
1	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
2	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
3	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
4	Relevancia	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
5	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
6	Relevancia	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	8	0.80	0.049	Válido
7	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
8	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	8	0.80	0.049	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	8	0.80	0.049	Válido
9	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
10	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
11	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
12	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
13	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
14	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
15	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
16	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
17	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
18	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido

Análisis de validez Ítem – test de Compromiso organizacional

Dimensiones	N°	Contenido del Ítem	Correlación Ítem-test
Afectiva	6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	0.417
	9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	0.325
	12	Esta organización significa mucho para mí.	0.298
	14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	0.273
	15	No me siento parte de mi organización	0.301
	18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	0.444
Normativa	2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora	0.332
	7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	0.328
	8	Esta organización merece mi lealtad	0.672
	10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	0.427
	11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	0.530
	13	Le debo muchísimo a mi organización.	0.411
Continuidad	1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte	0.601
	3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo	0.486
	4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	0.325
	5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor	0.523
	16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas	0.489
	17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara	0.388

Anexo D. Validez del instrumento de Desempeño contextual

Ítem		JUECES										Acuerdos	V Aiken	P	
		J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10				
1	Relevancia	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
2	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
3	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
4	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
5	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
6	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
7	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
8	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
9	Relevancia	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8	0.80	0.049	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
10	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
11	Relevancia	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	9	0.90	0.001	Válido
12	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
13	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	8	0.80	0.049	Válido
14	Relevancia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
15	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
16	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
17	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
18	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
19	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
20	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
21	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
22	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
23	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
24	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
25	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido
26	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
27	Relevancia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1.00	0.001	Válido
	Coherencia	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9	0.90	0.001	Válido

Análisis de validez Ítem – test de Desempeño contextual

Dimensiones	N°	Contenido del Ítem	Correlación Ítem-test
Cumplimiento	6	Sigo los procedimientos y reglas de esta organización	0.338
	7	Apoyo los objetivos de esta organización	0.237
	9	Soy honesto y correcto en lo que tiene que ver con mi trabajo para esta empresa	0.389
	10	Me siento positivo con respecto a esta organización	0.499
	11	Procuro no quejarme de las condiciones en esta organización	0.363
	13	Participo responsablemente en esta organización	0.337
	14	Soy fiel a la organización	0.417
	15	Promuevo y defiendo ante terceros a esta organización	0.423
	16	Respecto las políticas y reglas de esta empresa	0.528
	21	Siempre reviso si mi comportamiento va a beneficiar a esta empresa	0.386
	25	Sugiero mejoras Laborales, administrativas o de procedimientos	0.445
	26	Permanecería en esta organización a pesar de privaciones o condiciones difíciles	0.304
Altruismo	6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	0.290
	9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	0.288
	12	Esta organización significa mucho para mí.	0.497
	14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	0.431
	15	No me siento parte de mi organización	0.320
	18	No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.	0.401
Escrupulosidad	1	Soy entusiasta y persistente en mi trabajo	0.347
	2	Me esfuerzo más de lo que se me pide en el trabajo	0.499
	3	Soy voluntario para hacer tareas que no son parte de mi trabajo	0.458
	18	Me ocupo de trabajar duro y esforzarme algo más de lo que se espera de mi	0.667
	20	Me ocupo de mi desarrollo profesional para mejorar mi efectividad	0.544
	24	Le doy a los clientes ayuda que van más allá de lo que la empresa me pide	0.501