



Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología

**Apoyo social percibido y compromiso organizacional en colaboradores
de una empresa automotriz de la ciudad de Arequipa**

Tesis presentada por:

Salazar Valdez, Emily Alexia

ORCID: 0009-0007-7288-5599

La Torre Marquez, Solanch Alioska

ORCID: 0009-0001-2068-4310

para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Asesor (a):

Dr. Guzmán Gamero, Rufino Raúl Lizandro

ORCID: 0000-0002-7567-9930

Arequipa - Perú

2026

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PSICOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 12 de Junio del 2026

Dictamen: 015850-C-EPSIC-2026

Visto el borrador del expediente 015850, presentado por:

2020246782 - SALAZAR VALDEZ EMILY ALEXIA

2020801632 - LA TORRE MARQUEZ SOLANCH ALIOSKA

Titulado:

**APOYO SOCIAL PERCIBIDO Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA
AUTOMOTRIZ DE LA CIUDAD DE AREQUIPA**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Titulo Profesional/Titulo de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN PSICOLOGÍA

**29680041 - LARA QUILLA JAIME ERNESTO
DICTAMINADOR**



**29724747 - ALARCON FARFAN VERONIKA ELIZABETH
DICTAMINADOR**



**29722458 - VILLANUEVA KUONG LESLIE EMILIA
DICTAMINADOR**



APOYO SOCIAL PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ DE LA CIUDAD DE AREQUIPA

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

dialnet.unirioja.es

Fuente de Internet

2%

2

Submitted to Universidad Nacional de Trujillo

Trabajo del estudiante

1%

3

revistas.usil.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

www.redalyc.org

Fuente de Internet

1%

7

revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx

Fuente de Internet

1%

Dedicatoria

A mi padre, Jaime Salazar Talavera, por ser esa figura paterna y ese apoyo incondicional que estuvo presente en cada etapa de mi vida. Gracias por tu guía, por tus enseñanzas y por motivarme a alcanzar mis metas. Este logro también es tuyo, porque sin tu respaldo no habría sido posible. Mi respeto, admiración y amor infinito para ti.

A mi madre, Verónica Valdez Vargas, por darme siempre lo mejor, por tu amor incondicional y por no soltarme nunca, incluso en los momentos más difíciles. Gracias por cada enseñanza, por tu ejemplo y por ser la razón de mi fortaleza.

A mi compañero, PAHF, por caminar a mi lado en todo este proceso, tu paciencia, tu amor. Por sostenerme en los días difíciles, motivarme a seguir adelante y por ser parte fundamental de este logro.

A mi querida Zuki, mi pequeñita de cuatro patitas, por haber llenado mi vida de amor y compañía incondicional. Aunque ya no estés conmigo, siempre vivirás en mi corazón.

A Solanch, con quien compartí años de amistad y universidad, todo este proceso de inicio a fin. Hoy, además de cerrar este ciclo, me alegra poder llamarte también colega.

Emily Alexia Salazar Valdez

Con todo mi cariño para mis papás, Carla y Rodolfo, gracias por cada sacrificio silencioso, por su amor infinito y su impulso constante; también para mi hermano, Anthony, por estar siempre a su manera y demostrarme que nunca estoy sola; para mis sobrinas, Luhana y Oriana, que con su dulzura iluminan mi vida y me recuerdan lo bonito de soñar. Gracias por su apoyo incondicional, su paciencia y por estar a mi lado incluso en los momentos difíciles, por abrazar mis sueños como propios. Este logro lleva un pedacito de cada uno de ustedes, porque su confianza fue fundamental para llegar hasta aquí.

Un párrafo especial para mi amiga, compañera de tesis y ahora colega, Alexia, por estar conmigo en cada paso de este camino lleno de estrés y risas, gracias por convertir este proceso más ligero y significativo.

Solanch Alioska La Torre Már

Agradecimientos

A Dios por cuidarnos y guiarnos durante todo este proceso, por brindarnos paciencia, fortaleza y motivación para no rendirnos ante las dificultades.

A la Universidad Católica de Santa María, por habernos formado a lo largo de estos cinco años, brindándonos los conocimientos, valores y herramientas necesarias para nuestro desarrollo profesional.

A nuestros padres, por ser nuestro principal apoyo y guía, por su amor incondicional, comprensión y constante motivación a lo largo de este camino. Su ejemplo, sacrificio y confianza han sido fundamentales para alcanzar nuestras metas y no rendirnos ante los desafíos.

Este logro también es suyo, porque sin ustedes nada de esto habría sido posible. Con todo nuestro amor y gratitud, les dedicamos este trabajo.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que, de alguna u otra manera, contribuyeron a la realización de este proyecto. Cada consejo, gesto de apoyo y palabra de aliento fue fundamental para culminar esta investigación con dedicación y entusiasmo.

Emily Alexia Salazar Valdez y Solanch Alioska La Torre Márquez

RESUMEN

El estudio buscó establecer la valoración entre el apoyo social percibido y el compromiso organizacional en empleados de una empresa automotriz en Arequipa. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante encuestas, empleando una ficha sociodemográfica y cuestionarios estandarizados. Se utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra consistió en 107 colaboradores, elegidos a través de un muestreo censal no probabilístico.

Los resultados demostraron que no se identificó una relación estadísticamente significativa entre el apoyo social percibido y el compromiso organizacional ($r = -0.056$; $p = 0.566$), lo que sugiere una compensación negativa de muy baja intensidad. Asimismo, se determinan un nivel intermedio de compromiso organizacional y un elevado nivel de apoyo social percibido. Se determina que no hay una relación significativa entre las variables en el contexto analizado, lo que sugiere la posible influencia de otros factores organizacionales.

Palabras clave: apoyo social percibido, compromiso organizacional, colaboradores.

ABSTRACT

The study aimed to establish the relationship between perceived social support and organizational commitment among employees of an automotive company in Arequipa. Data collection was carried out thru surveys, using a sociodemographic sheet and standardized questionnaires. A quantitative, correlational approach was used, with a non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 107 collaborators, chosen through a non-probabilistic census sampling. The results demonstrated that no statistically significant relationship was identified between perceived social support and organizational commitment ($r = -0.056$; $p = 0.566$), suggesting a very low-intensity negative compensation. Likewise, an intermediate level of organizational commitment and a high level of perceived social support are determined. It is determined that there is no significant relationship between the variables in the analyzed context, suggesting the possible influence of other organizational factors.

Keywords: *perceived social support, organizational commitment, employees.*

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN.....1

CAPITULO I8

Problema y Marco Teórico.....9

Pregunta de Investigación 9

Variables 9

Objetivos.....10

Objetivo General 10

Objetivos Específicos 10

Antecedentes Teórico-Investigativos11

Compromiso organizacional 11

Modelo teórico 11

Causas 12

Consecuencias 18

Apoyo social percibido 22

Modelos Teóricos 24

Factores asociados 25

Consecuencias en el entorno laboral 25

Hipótesis26

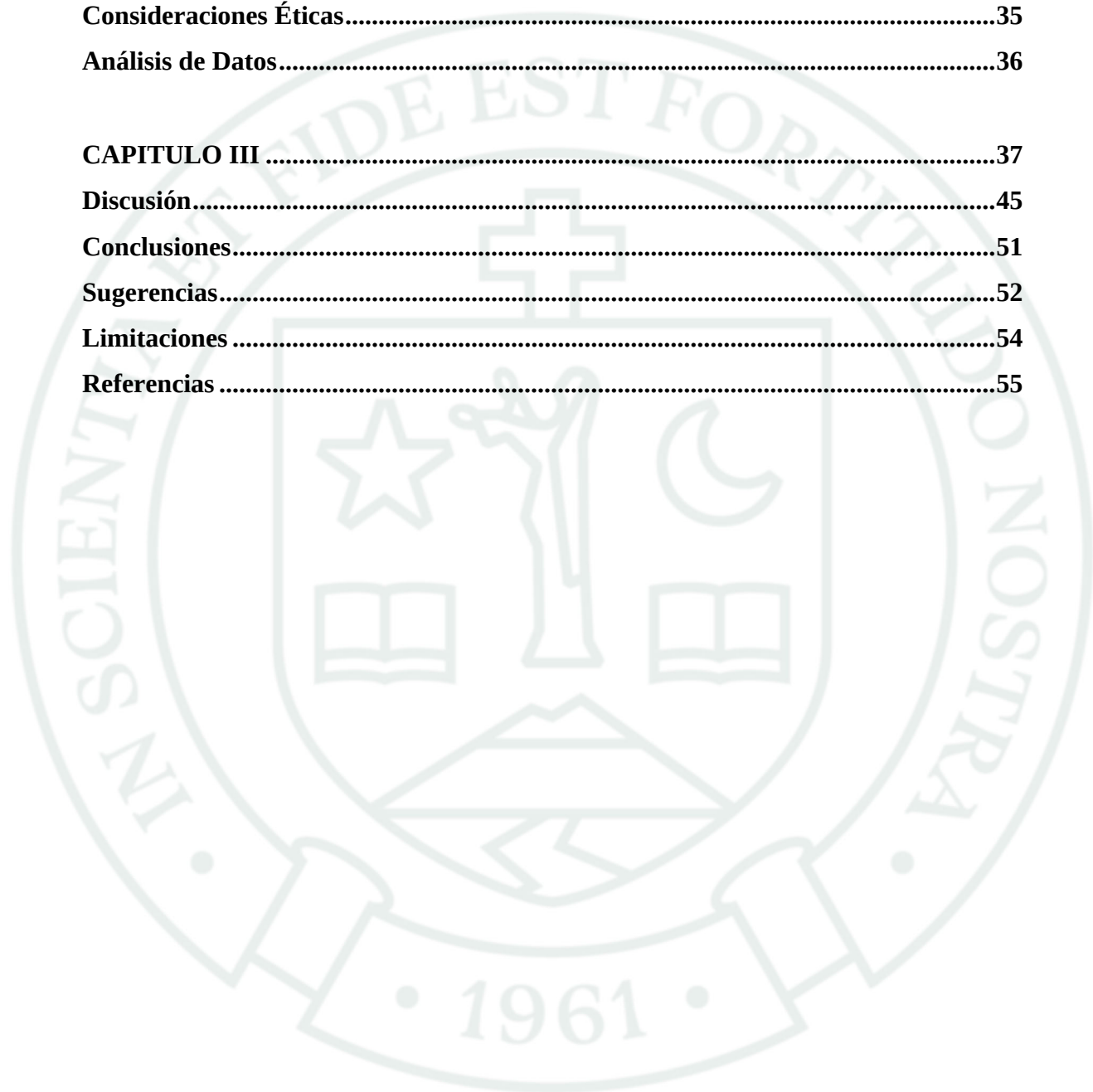
CAPITULO II27

Diseño de investigación28

Instrumentos29

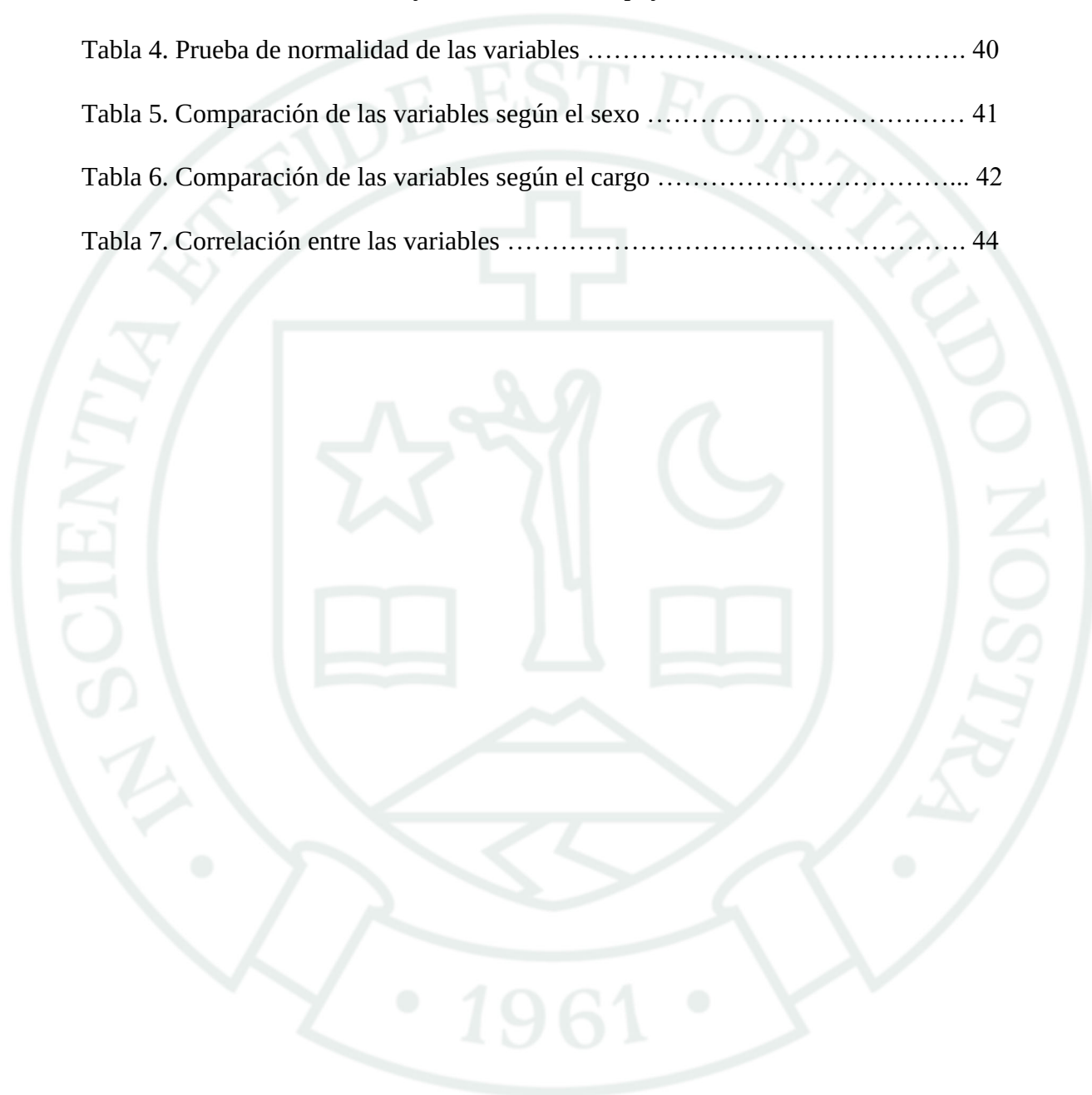
Ficha Sociodemográfica 29

Descripción del Instrumento de Compromiso Organizacional	29
Participantes	32
Criterios de inclusión	34
Criterios de exclusión	34
Procedimiento	34
Consideraciones Éticas.....	35
Análisis de Datos.....	36
 CAPITULO III	 37
Discusión.....	45
Conclusiones.....	51
Sugerencias.....	52
Limitaciones	54
Referencias	55



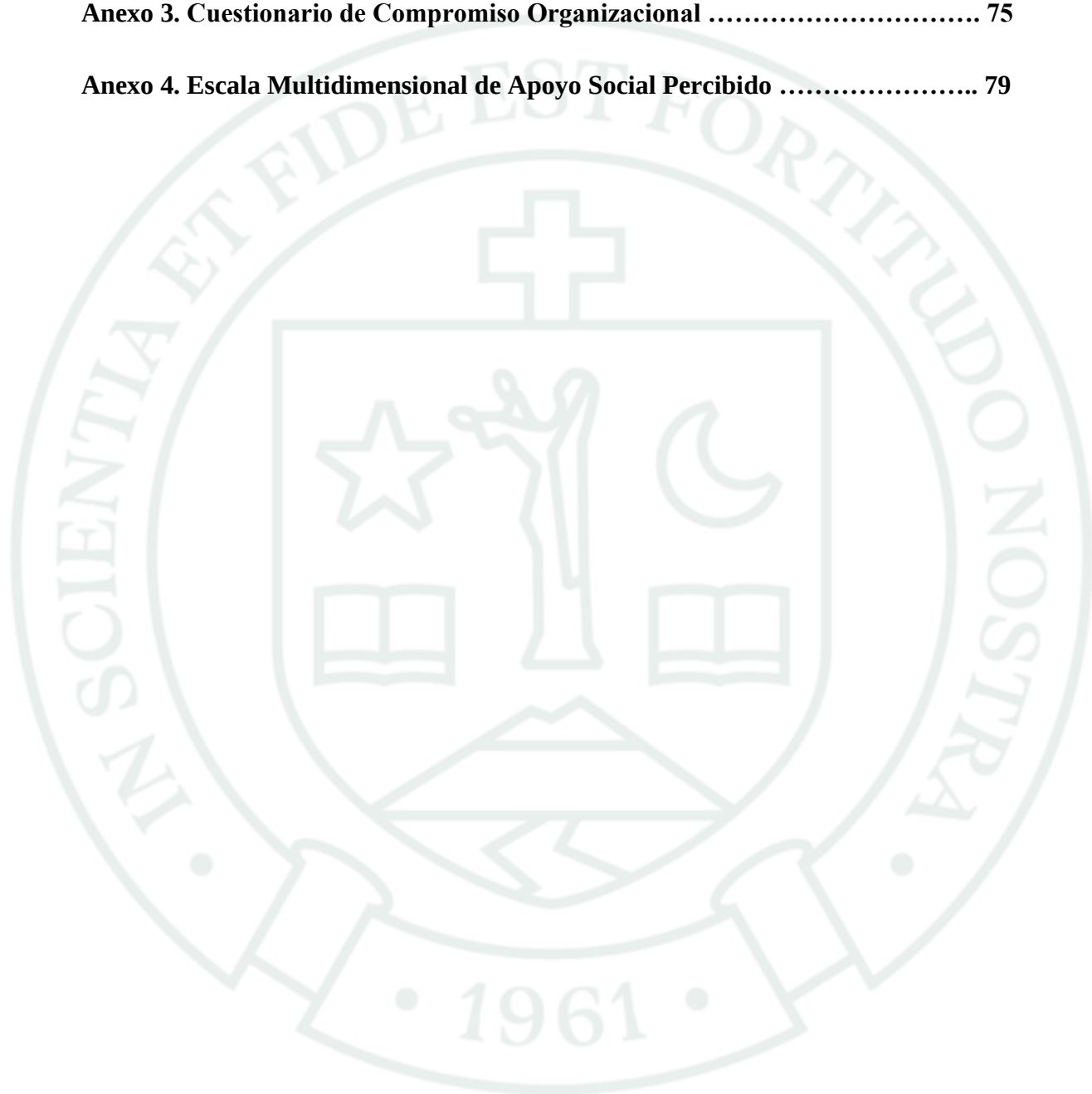
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos sociodemográficos	33
Tabla 2. Niveles de la variable y dimensiones de Compromiso Organizacional	38
Tabla 3. Niveles de la variable y dimensiones de Apoyo Social Percibido	39
Tabla 4. Prueba de normalidad de las variables	40
Tabla 5. Comparación de las variables según el sexo	41
Tabla 6. Comparación de las variables según el cargo	42
Tabla 7. Correlación entre las variables	44



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado	72
Anexo 2. Solicitud de autorización a la empresa	73
Anexo 3. Cuestionario de Compromiso Organizacional	75
Anexo 4. Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido	79



INTRODUCCIÓN

El bienestar y el rendimiento de los trabajadores no dependen únicamente de factores económicos o contractuales, sino también de los recursos personales y sociales con los que cuentan para afrontar las demandas de su vida cotidiana y laboral. En este sentido, variables como el apoyo social percibido y el compromiso organizacional adquieren relevancia, ya que permiten comprender, por un lado, la percepción de respaldo que el colaborador recibe de sus redes personales y, por otro, el vínculo psicológico que establece con la organización donde labora. Por ello, resulta necesario analizar ambos constructos sin confundir sus fuentes, debido a que el apoyo social percibido se origina principalmente en relaciones interpersonales cercanas, mientras que el compromiso organizacional se vincula con la identificación, permanencia y sentido de obligación hacia la empresa (Meyer & Allen, 1991; Zimet et al., 1988).

El apoyo social percibido se entiende como la valoración subjetiva que realiza una persona acerca de la disponibilidad, calidad y suficiencia del apoyo emocional, afectivo e instrumental proveniente de personas significativas de su entorno. En esta investigación, dicho apoyo no se interpreta como respaldo institucional ni como apoyo brindado por jefes, supervisores o la organización, sino como el soporte que el colaborador percibe desde sus vínculos personales más cercanos. Desde esta perspectiva, el apoyo social percibido puede contribuir al bienestar psicológico, a la regulación emocional y a la capacidad de afrontamiento frente a situaciones difíciles, debido a que la persona se siente acompañada, escuchada y respaldada por familiares, amistades o personas significativas (Cohen & Wills, 1985; Yılmaz & Çıtak, 2025; Zimet et al., 1988).

Por su parte, el compromiso organizacional ha sido definido como el grado de identificación psicológica del trabajador con los valores, objetivos y metas de la

organización, así como su disposición a permanecer en ella y contribuir a su desarrollo. Este constructo pertenece al ámbito laboral y expresa la forma en que el colaborador se vincula emocional, normativa o instrumentalmente con la empresa. En consecuencia, aunque el compromiso organizacional puede verse influido por múltiples factores del contexto laboral, en el presente estudio se analiza únicamente su relación con el apoyo social percibido entendido como red personal de soporte, y no como apoyo organizacional percibido (Meyer & Allen, 1991; Zimet et al., 1988).

La relación entre ambas variables resulta relevante porque permite explorar si el respaldo proveniente del entorno personal del colaborador guarda asociación con el vínculo que este mantiene con la organización. No obstante, dicha relación no debe asumirse de manera automática ni interpretarse como una relación directa entre empresa y trabajador, ya que el apoyo social percibido evaluado en esta investigación no procede de la institución, sino de fuentes externas o cercanas al individuo. Por tanto, el interés del estudio se centra en conocer si contar con apoyo familiar, apoyo de amistades y apoyo de personas significativas puede relacionarse con la manera en que el colaborador experimenta su compromiso organizacional (Yılmaz & Çıtak, 2025; Zimet et al., 1988).

El estudio del apoyo social percibido en trabajadores resulta pertinente porque las redes personales pueden actuar como recursos protectores frente al estrés, la tensión emocional y las exigencias propias del entorno laboral. Un colaborador que percibe apoyo de su familia, amigos o personas significativas puede contar con mayores recursos emocionales para afrontar dificultades, tomar decisiones y mantener equilibrio entre su vida personal y laboral. Sin embargo, esta función protectora no debe confundirse con prácticas internas de gestión humana, liderazgo o apoyo del supervisor, ya que estas corresponden a otros constructos diferentes que no constituyen la variable central del presente estudio (Cohen & Wills, 1985; Eisenberger et al., 1986; Yılmaz & Çıtak, 2025).

Asimismo, el compromiso organizacional no se limita a la permanencia física del trabajador en su puesto, sino que implica identificación emocional, sentido de pertenencia y disposición a contribuir con los objetivos institucionales. En este contexto, el apoyo social percibido puede considerarse un recurso personal que acompaña al trabajador en su vida cotidiana, pero no necesariamente una estrategia organizacional directa para incrementar el compromiso. Esta precisión conceptual es importante porque evita atribuir a la organización un tipo de apoyo que, según el enfoque de esta investigación, proviene de las redes personales del colaborador (Meyer & Allen, 1991; Zimet et al., 1988).

En el caso peruano, la necesidad de estudiar estas variables se hace evidente debido a los retos existentes en el mercado laboral, tales como la rotación, la presión competitiva y la necesidad de fortalecer el bienestar de los trabajadores. Sin embargo, al abordar el apoyo social percibido en este contexto, debe entenderse que la investigación no evalúa políticas organizacionales, estilos de liderazgo ni apoyo institucional, sino la percepción de respaldo que los trabajadores reciben de su entorno social cercano. De esta manera, el estudio permite aproximarse a una dimensión personal y relacional del bienestar del colaborador dentro de un escenario laboral específico (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2024; Yılmaz & Çıtak, 2025).

La pertinencia de este estudio radica en que la relación entre apoyo social percibido y compromiso organizacional no ha sido suficientemente explorada en el contexto peruano desde una delimitación conceptual precisa. En muchos estudios laborales, el apoyo suele confundirse con apoyo organizacional, clima laboral o respaldo del supervisor, lo que puede generar interpretaciones equivocadas. Por ello, esta investigación busca aportar evidencia empírica diferenciando claramente el apoyo social percibido, entendido como respaldo de familia, amigos y personas significativas, del compromiso organizacional,

entendido como vínculo psicológico del trabajador con la empresa (Eisenberger et al., 1986; Meyer & Allen, 1991; Zimet et al., 1988).

En el Perú, la situación laboral evidencia retos importantes vinculados con la formalización, la estabilidad y la calidad del empleo. Estos elementos pueden influir en el compromiso de los trabajadores con sus organizaciones, pero no constituyen el eje conceptual del apoyo social percibido. En ese sentido, aunque las condiciones laborales y las políticas institucionales son relevantes para comprender el compromiso organizacional, el presente estudio se concentra en analizar si el respaldo percibido desde las redes personales del colaborador guarda relación con dicho compromiso. Esta delimitación permite evitar la mezcla conceptual entre factores organizacionales y redes sociales personales (Meyer & Allen, 1991; RPP Noticias, 2023; Zimet et al., 1988).

La población objetivo de este estudio está conformada por trabajadores de una empresa automotriz situada en la ciudad de Arequipa. Este grupo resulta relevante porque forma parte de un sector económico dinámico, con exigencias laborales, comerciales y técnicas que pueden generar demandas psicológicas y sociales en los colaboradores. En este contexto, el apoyo social percibido adquiere importancia como recurso interpersonal que puede acompañar al trabajador fuera o alrededor de su experiencia laboral, principalmente mediante el respaldo de familiares, amistades y personas significativas. Por ello, analizar esta variable permite conocer cómo los colaboradores perciben el soporte de sus redes cercanas en un entorno laboral específico (IPE, 2024; Yılmaz & Çıtak, 2025).

En este contexto específico, Arequipa, una de las regiones más industrializadas del sur del Perú, evidencia una dinámica económica y laboral que plantea nuevos retos para la gestión del talento humano. No obstante, aunque estos retos pueden relacionarse con el compromiso organizacional, la variable apoyo social percibido debe mantenerse conceptualmente vinculada al entorno interpersonal del trabajador. De este modo, el

estudio no pretende evaluar el apoyo que brinda la empresa, sino comprender si el respaldo que el colaborador percibe de sus vínculos personales se asocia con su compromiso hacia la organización (IPE, 2024; Meyer & Allen, 1991; Zimet et al., 1988).

El apoyo social percibido se entiende como la valoración subjetiva que realiza una persona sobre la disponibilidad y calidad del apoyo emocional, afectivo e instrumental proveniente de su red interpersonal cercana. Esta red puede estar conformada por familiares, amigos y personas significativas, quienes brindan acompañamiento, escucha, orientación y respaldo en situaciones de necesidad. Por tanto, no se refiere al apoyo proporcionado por la organización, ni al apoyo del supervisor, ni al liderazgo ejercido dentro de la empresa, sino al soporte que el individuo percibe desde sus vínculos sociales más importantes (Cohen & Wills, 1985; Zimet et al., 1988).

Desde el modelo de Zimet et al. (1988), el apoyo social percibido se organiza en tres dimensiones principales: apoyo familiar, apoyo de amigos y apoyo de personas significativas. Estas dimensiones permiten comprender de qué fuentes proviene el respaldo que percibe el individuo y cómo dicho apoyo puede contribuir a su bienestar general. En este sentido, la dimensión familiar alude al acompañamiento recibido del núcleo familiar; la dimensión amigos se refiere al respaldo ofrecido por pares cercanos; y la dimensión persona significativa comprende el apoyo de una figura afectiva relevante para el individuo. Esta estructura coincide con la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido utilizada en investigaciones recientes sobre bienestar y calidad de vida laboral (Yılmaz & Çıtak, 2025; Zimet et al., 1988).

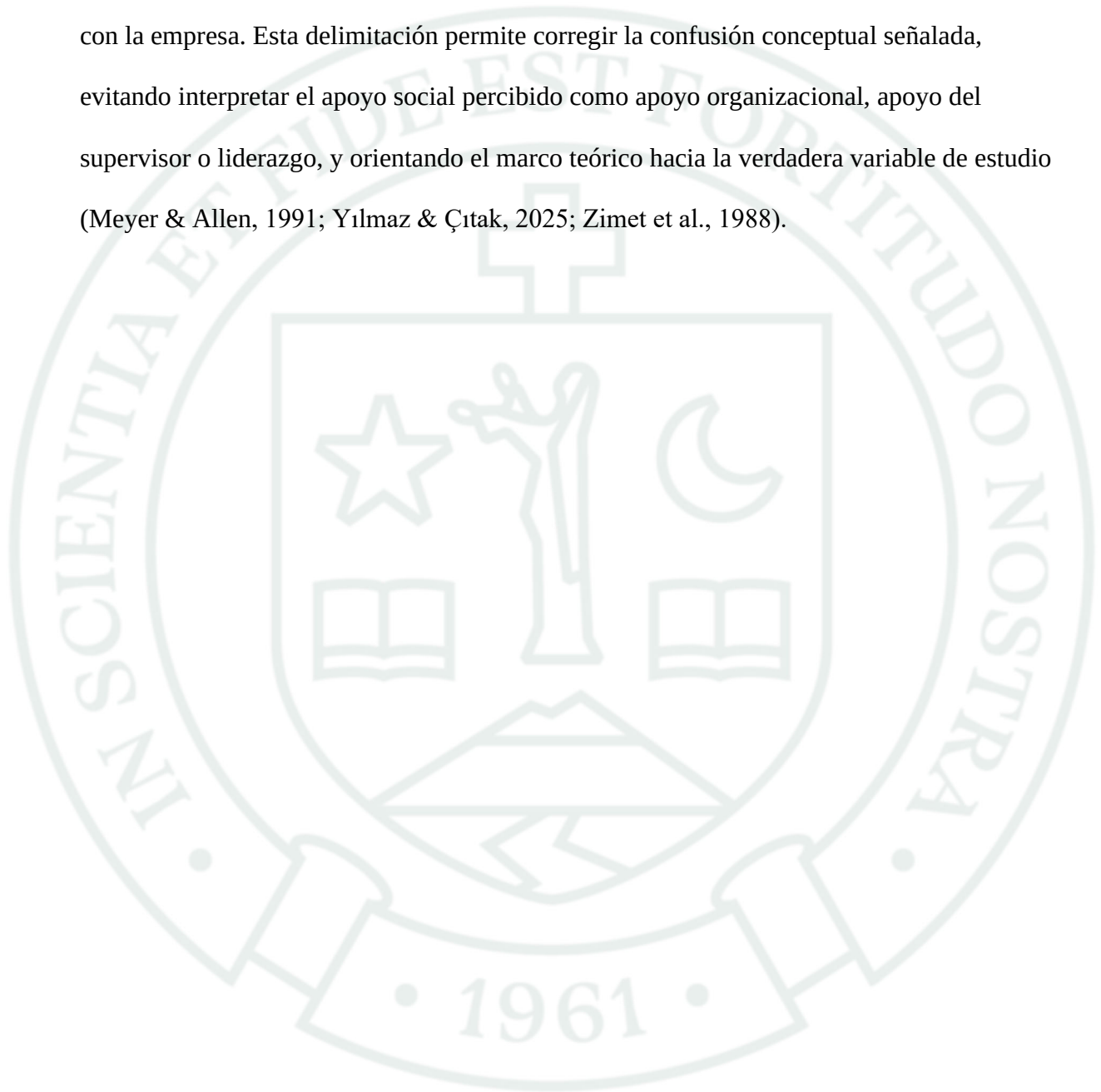
En el ámbito laboral, el apoyo social percibido puede actuar como un recurso protector frente al estrés y las demandas del trabajo, ya que permite que el colaborador sienta que cuenta con personas cercanas a quienes acudir en momentos de dificultad. No obstante, este apoyo no debe confundirse con el apoyo organizacional percibido, debido a

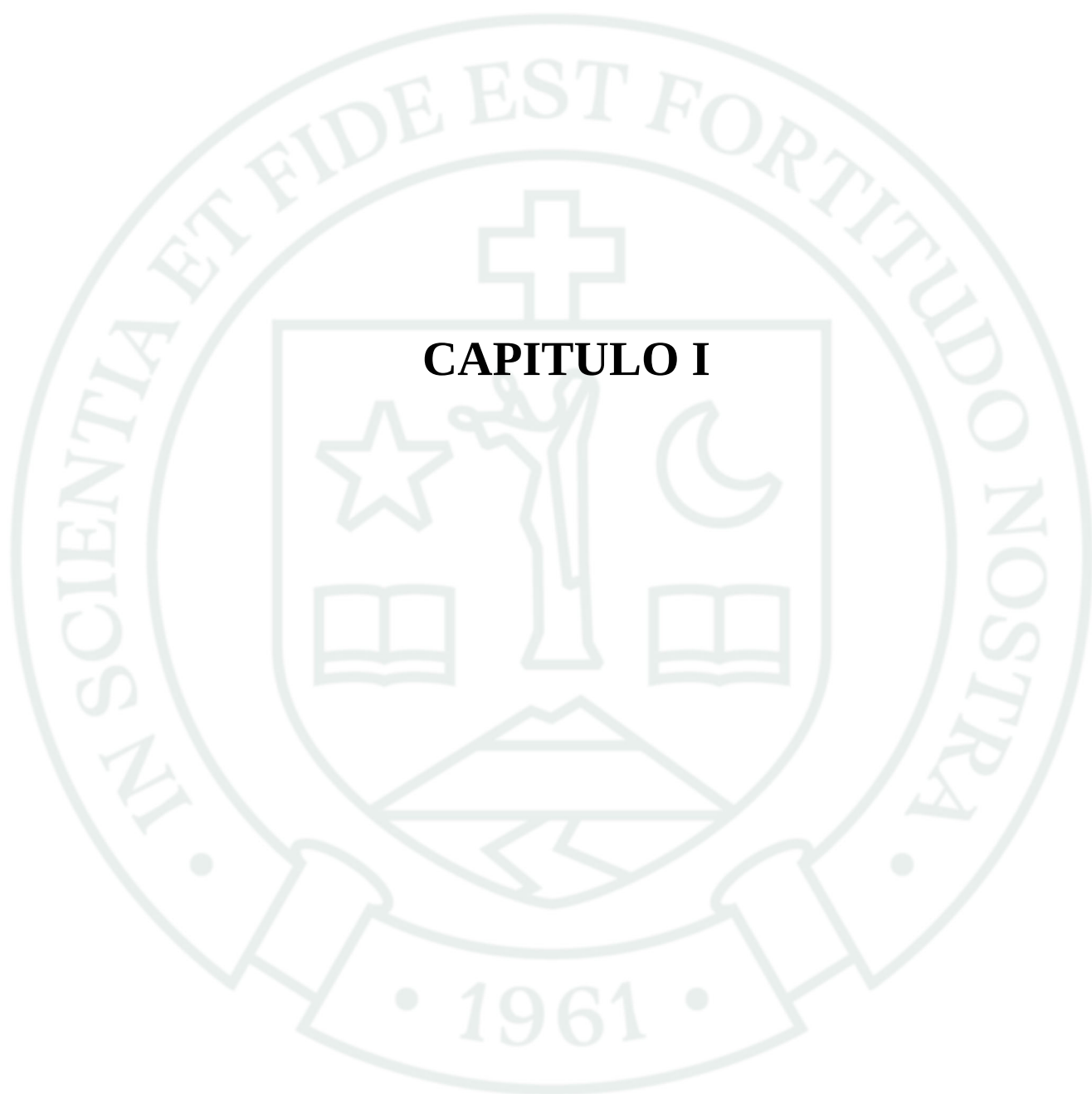
que este último se refiere a la percepción de que la empresa valora y cuida al trabajador. En la presente investigación, la variable estudiada es el apoyo social percibido, entendido desde las redes personales y no desde la organización, por lo que su análisis debe centrarse en la familia, los amigos y las personas significativas (Eisenberger et al., 1986; Yılmaz & Çıtak, 2025; Zimet et al., 1988).

A nivel nacional, resulta necesario diferenciar los estudios sobre apoyo organizacional percibido de aquellos que abordan el apoyo social percibido. El primero se relaciona con la valoración que el trabajador hace sobre el respaldo recibido por parte de la empresa, mientras que el segundo se refiere al apoyo proveniente de sus redes personales. Por ello, aunque existen investigaciones que han vinculado el apoyo organizacional con el compromiso organizacional, dichos hallazgos no deben trasladarse directamente a la presente investigación, porque el constructo evaluado no es apoyo organizacional, sino apoyo social percibido desde fuentes personales (Eisenberger et al., 1986; Meyer & Allen, 1991; Zimet et al., 1988).

En el ámbito local, los estudios sobre apoyo social y compromiso en trabajadores deben ser revisados considerando con precisión qué tipo de apoyo fue evaluado. Si el apoyo procede de supervisores, líderes o políticas institucionales, corresponde al ámbito organizacional y no al apoyo social percibido en sentido estricto. En cambio, cuando el respaldo se analiza desde la familia, las amistades y las personas significativas, sí se vincula con la variable central de esta investigación. Por tanto, el presente estudio se justifica porque busca analizar la relación entre el apoyo social percibido, delimitado desde redes personales, y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa automotriz de Arequipa (Eisenberger et al., 1986; Yılmaz & Çıtak, 2025; Zimet et al., 1988).

Por lo tanto, el presente estudio busca aportar evidencia empírica sobre la relación entre el apoyo social percibido y el compromiso organizacional entre los empleados de una empresa automotriz. Su objetivo es determinar si el apoyo que reciben los empleados de sus amigos, familiares y seres queridos influye en el equilibrio psicológico que mantienen con la empresa. Esta delimitación permite corregir la confusión conceptual señalada, evitando interpretar el apoyo social percibido como apoyo organizacional, apoyo del supervisor o liderazgo, y orientando el marco teórico hacia la verdadera variable de estudio (Meyer & Allen, 1991; Yılmaz & Çıtak, 2025; Zimet et al., 1988).





CAPITULO I

Capítulo I

Problema y Marco Teórico

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación entre Apoyo social percibido y Compromiso organizacional en colaboradores de una Empresa Automotriz de la ciudad de Arequipa?

Variables

Variable 1: Apoyo social percibido

Variable 2: Compromiso organizacional

Definición Operacional de las Variables

Variable 1: Apoyo social percibido

El apoyo social percibido se entiende como la valoración subjetiva de la disponibilidad y calidad del respaldo emocional, informativo y material proveniente de familia, amistades y personas cercanas, lo cual influye en el bienestar y en la forma de afrontar las demandas del contexto (Zimet et al., 1988; Rev. de Psicología y Educación, 2022).

Esta variable fue medida mediante la escala multidimensional de apoyo social percibido (MSPSS), compuesto por dimensiones relacionadas con el soporte emocional y relaciones interpersonales. Los resultados se obtendrán a través de puntajes globales y por dimensiones, los cuales permitirán clasificar el nivel de apoyo social percibido en bajo, medio o alto, según los baremos establecidos por el instrumento.

Variable 2: Compromiso organizacional

El compromiso organizacional se define como el vínculo psicológico que los empleados establecen con la organización, el cual influye en su identificación y en su disposición a mantener una relación activa y sostenida con ella (Meyer & Allen, 1991).

Esta variable fue medida mediante un cuestionario basado en el modelo tridimensional de Meyer y Allen estandarizado que contempla dimensiones como compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Los puntajes obtenidos permitirán determinar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores, clasificándolo en bajo, medio o alto de acuerdo con los criterios establecidos en el instrumento aplicado.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre Apoyo social percibido y Compromiso organizacional en colaboradores de una Empresa Automotriz de la ciudad de Arequipa.

Objetivos Específicos

Identificar los niveles de Apoyo social percibido en colaboradores de una Empresa Automotriz de la ciudad de Arequipa.

Identificar los niveles Compromiso organizacional en colaboradores de una Empresa Automotriz de la ciudad de Arequipa.

Comparar el Apoyo social percibido según el sexo en colaboradores de una Empresa Automotriz de la ciudad de Arequipa.

Comparar el compromiso organizacional según el sexo en colaboradores de una Empresa Automotriz de la ciudad de Arequipa.

Comparar el Apoyo social percibido según la edad y el área de trabajo en colaboradores de una Empresa Automotriz de la ciudad de Arequipa.

Comparar el compromiso organizacional según la edad y el área de trabajo en colaboradores de una Empresa Automotriz de la ciudad de Arequipa.

Antecedentes Teórico-Investigativos

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional, según Barraza et al. (2008, citado en Araya-Pizarro et al. 2020), describe el nivel de identificación e involucramiento que una persona tiene con respecto a la organización donde trabaja. Para Robles-Cuadros et al. (2024), es el vínculo psicológico que se forma entre el empleado y el lugar de trabajo, convirtiéndose en un factor crítico en el rendimiento individual y del equipo dentro de la organización.

Evidencia Empírica sobre el Impacto del Compromiso Organizacional

Hay abrumadora evidencia de investigación que demuestra que las organizaciones con empleados comprometidos informan mejoras marcadas en la calidad del rendimiento de tareas, eficiencia operacional y resultados organizacionales generales, todo lo cual mejora la experiencia del usuario (Castro et al., 2014; Eliyana et al., 2019; Pitombo et al., 2014).

Modelo teórico

Conforme indican Meyer y Allen (1991) el modelo tridimensional se compone de tres dimensiones: afectiva, de continuidad y normativa:

Compromiso de continuidad. se basa en una medición de los costos que conlleva dejar la organización. Los trabajadores valoran la inversión de tiempo, esfuerzo y beneficios percibidos, considerando que abandonar la organización conlleva pérdidas notables. Así como en el caso analizado, hace referencia el compromiso que hay de permanecer en la organización debido a las duras consecuencias que conlleva dejarla. Si bien esto puede facilitar que se mantenga el personal, no siempre es un signo positivo de identificación con la empresa. En algunas situaciones, los trabajadores se quedan por escasez de empleo, o miedo a la imprevisibilidad del entorno. Todo ello provoca que se adopte una actitud pasiva y se reduzca la propensión al cambio o a la innovación.

Compromiso afectivo. Describe el apego emocional que un trabajador tiene con la organización. Esta conexión se forma cuando el empleado se alinea con los valores y objetivos de la empresa y siente que es una parte esencial de la organización. Un empleado que demuestra un alto compromiso afectivo siempre está entusiasmado y es altamente leal a la organización. Este tipo de compromiso tiende a obligar al empleado a considerar dejar la organización. La identificación emocional incrementa el sentimiento de pertenencia e inspira al empleado a participar activamente en el éxito organizacional.

Compromiso normativo. Son las obligaciones morales que hacen que un determinado empleado decida quedarse a trabajar en alguna empresa en específico. Por el contrario, esto puede derivar en la empresa invirtiendo en otras personas y generando un poder en constructo gratitud. Las personas con fuerte compromiso normativo son porque les parece lo correcto quedarse a trabajar. Como podemos notar, este tipo de compromiso es positivo porque aparte de gran responsabilidad, también estabilidad laboral.

Causas

La investigación de Coronado-Guzmán et al. (2020) sostiene que el compromiso organizacional se apoya fuertemente en la formación y el desarrollo de competencias. A esto se suma la capacitación de carácter emocional.

Formación y desarrollo. Báez-Santana et al. (2019) señala que no se puede lograr un compromiso genuino si no existe una inversión en formación integral. Una práctica que ha mostrado efectos positivos es el mentoring. Stallworth (2003, como se cita en Grueso Hinestroza, 2010) habla sobre su uso y el crecimiento personal y profesional que está asociado a este proceso. Sin embargo, se ha visto que ganar un grado académico puede generar, en algunos casos, una falta de compromiso con la continuidad, porque los mejor calificados tienen mayor cantidad de opciones laborales y, por lo tanto, menor dependencia a su puesto actual (Sánchez et al., 2007). Por esto, la capacitación práctica, centrada en

habilidades funcionales y su aplicación resulta ser una herramienta que ayuda a que el vínculo organizacional sea más estable (Villalba-Moreno, 2001).

Satisfacción en el trabajo. Relación satisfecha sobre el desempeño laboral generando mejor eficiencia organizacional como también afecta a la permanencia del colaborador (Mañas et al., 2007; Cernas-Ortiz et al., 2018). Este constructo se vincula directamente al compromiso organizacional como antecedente (Mañas et al., 2007). En palabras de Locke (citado en Cernas-Ortiz et al., 2018), lo describe como la percepción positiva que el empleado sostiene respecto a su empleo.

Considerando la teoría del bienestar laboral, se sugiere que ambos, empleador y trabajador obtienen ventajas a partir de la satisfacción, teniendo en cuenta el estado del trabajador y el disfrute que brinda su trabajo (Polo-Vargas et al., 2017). El colaborador insatisfecho se puede percibir como una persona desvinculada de la organización que no se esfuerza, muestra actitudes contradictorias y una muy leve vinculación emocional con la empresa (Villalba-Moreno, 2001). También se ha demostrado que existe satisfacción laboral y este constructo correlacionan de forma directa y positiva el compromiso afectivo (Arias & Sosa, 2003) y es una de los pilares en la construcción del vínculo organizacional y el compromiso con el puesto de trabajo (Mañas et al., 2007).

Satisfacción por la Vida. La satisfacción vital es el juicio que hace un individuo sobre su vida en general, el cual se asocia de manera directa al compromiso con el trabajo (Mañas et al., 2007). Esta dimensión se relaciona con la calidad de vida y bienestar integral, así como con la experiencia de emociones positivas y el desarrollo del potencial humano (Polo Vargas et al., 2017). Se ha demostrado que cuando el trabajo proporciona vitalidad y sentido, no solo se incrementa el engagement, sino también el compromiso organizacional, sobre todo de tipo afectivo.

Dado que el espacio laboral es una parte significativa de la vida, resulta lógico que aquellos colaboradores que disfrutan de su trabajo y obtienen satisfacción de él muestren una actitud más comprometida. Este tipo de conexión emocional ya no es solo lealtad o temor al cambio, sino un elemento clave para la retención y motivación del talento humano (Polo-Vargas et al., 2017).

Bienestar psicológico. Se define como el estado emocional en un entorno laboral positivo. El bienestar psicológico ha sido reconocido como un requisito previo para el compromiso organizacional (Mañas et al., 2007). El bienestar psicológico se manifiesta en hábitos de comportamiento saludables, evaluación emocional positiva del entorno y una actitud positiva hacia el trabajo (Dávila & Jiménez, 2014).

Combinado con sus efectos individuales, el bienestar psicológico aumenta el compromiso afectivo, creando así una relación recíproca en la que ambas variables se refuerzan. También se ha demostrado que el compromiso normativo predice positivamente el nivel de bienestar emocional del empleado, subrayando así el impacto del compromiso en la salud mental en el entorno profesional (Dávila & Jiménez, 2014).

Liderazgo. El estilo de liderazgo del trabajo impacta el nivel de compromiso de los colaboradores. Un buen y efectivo líder se refleja en el desempeño y comportamiento de su equipo. Si la alta dirección ejerce coherencia con sus doctrinas de gobernanza, equidad en la asignación de tareas, accesibilidad y empatía, los empleados tienden a responder a la organización con más compromiso y satisfacción (Villalba-Moreno, 2001).

Es Jiménez Figueroa et al. (2009), donde la norma sociológica es descrita como “un sentido de responsabilidad hacia la empresa y sus miembros”, o como un compromiso que asumen los trabajadores a partir del apoyo constante que perciben recibir de sus jefes.

Confianza. En la descripción de la confianza en el entorno laboral, se entiende que este se refiere a la figura organizacional, como también a los compañeros y líderes

inmediatos, así como el nivel de interés, integridad y cuidado que tienen por la persona trabajadora. Este tipo de confianza, al igual que la institucional, se extiende a pares y mandos. La confianza que se genera mejora el trabajo en equipo y al mismo tiempo, aumenta la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Este último, especialmente el normativo, que se relaciona con un sentido de deber y reciprocidad en el cumplimiento de obligaciones (Coronado-Guzmán et al., 2020).

Promoción de personal. La investigación hecha por Gaertner y Nollen (1989) señala que la existencia de una política de promoción clara y justa dentro de la organización se relaciona positivamente con el compromiso organizacional. En este sentido, explicar cómo se fortalece el compromiso normativo asociado a este tipo de percepciones resulta importante, pues queda en evidencia a partir de la narrativa de Grueso Hinestroza (2010) que este se fortalece cuando los empleados identifican posibilidades reales de desarrollo laboral en la organización.

Si bien no siempre existe una relación significativa entre las trayectorias profesionales planificadas y el compromiso, sí existe una relación con la percepción de la organización y la satisfacción de necesidades como el desarrollo profesional. Tal crecimiento ha demostrado ser un predictor del compromiso con la organización, particularmente cuando se da junto con aumentos salariales o promociones (Jiménez-Figueroa et al., 2009; Ríos-Manríquez et al., 2010). Sin embargo, estas prácticas requieren políticas de reconocimiento acompañantes para lograr el efecto deseado (Grueso-Hinestroza, 2010).

Cultura organizacional. Esta encarna las creencias, valores y normas que configuran el comportamiento de los empleados. Esta cultura ayuda a la organización a ser competitiva, sostenible y alineada en sus objetivos (Báez-Santana et al., 2019). También

ayuda a los empleados a internalizar los objetivos institucionales, lo que fomenta el compromiso (Jiménez-Figueroa et al., 2009).

Los entornos laborales que crean culturas que equilibran las necesidades de los empleados con las demandas institucionales generan un mayor apego emocional y disposición a permanecer dentro de la empresa. Aunque los valores por sí solos pueden no ser suficientes para formar compromiso organizacional, ejercen una influencia considerable, especialmente cuando los individuos se preocupan por tales valores (Arcienega & González, 2006; Dávila & Jiménez, 2012).

La cultura también se refleja en el compromiso normativo porque cultiva la motivación para defender y salvaguardar al grupo de trabajo (Krajcsák & Kozák, 2018). Los grupos con una cultura central cohesiva exhiben un mayor compromiso de retención, mientras que aquellos que se sienten culturalmente desconectados tienden a mostrar un compromiso más débil. Por esta razón, la cultura organizacional está asociada positivamente con el compromiso afectivo y normativo, aunque su impacto en el compromiso de retención puede estar mediado por otros factores (Sánchez et al., 2007).

Clima organizacional: En el compromiso de los empleados, y como se mencionó anteriormente, la percepción general del ambiente laboral sirve como un factor organizacional muy importante que puede habilitar o inhibir el compromiso y la conexión organizacional. Como señalaron Meyer y Allen (1997), la motivación en el lugar de trabajo se verá reforzada con un clima positivo, y el sentido de pertenencia mejorará entre los empleados. Toro (1998) señaló que el clima organizacional puede representar hasta el 53% de las variaciones en el compromiso y la participación organizacional, por lo que lo consideró uno de los determinantes clave.

Con un clima adecuado, un empleado responderá con una actitud compensatoria que se manifiesta como compromiso de participación, lo que significa que sentirá algún

grado de compromiso en su trabajo (San Martín-Gutiérrez, 2013). El clima general aporta mucho al compromiso afectivo, especialmente porque puede crear entornos emocionales satisfactorios (Toro, 1998).

Oportunismo. El oportunismo es el comportamiento de una organización que sobrepasa los límites de acuerdos explícitos o implícitos, ocultación de información o alteración de hechos. Es importante mencionar que este concepto se asocia frecuentemente al uso indiscriminado de la información o al “abuso de la tecnología”, lo cual se considera de baja ética. Esta percepción como parte del comportamiento no ético de la empresa debilita el vínculo emocional de los empleados con la organización principalmente el compromiso afectivo y en menor medida el compromiso normativo (San Martín-Gutiérrez, 2013).

Los efectos del oportunismo pueden pasar desapercibidos si los trabajadores se sostienen por otros motivos. Cuando el compromiso psicológico se rompe, el vínculo pierde mucho y es muy difícil recuperarlo, lo que representa un riesgo a largo plazo para la relación laboral.

Dependencia. La dependencia laboral define: cuán necesario es un trabajo para alcanzar metas personales. Este fenómeno genera un compromiso normativo porque logra que el trabajador asuma sus obligaciones con el deber de sostener la relación laboral. Este tipo de compromiso se considera uno de los más duraderos, guiado por la estabilidad y seguridad.

Empoderamiento. A una organización le corresponde la prerrogativa de conceder su accesibilidad, control y autonomía sobre sus actividades a sus trabajadores. Este tipo de enfoque da lugar a la responsabilidad, la decisión y el desarrollo, lo que apunta la sostenibilidad al compromiso organizacional.

Los grupos que promueven el desarrollo de habilidades y la autoconfianza, al generar un sentido de pertenencia y autorrealización, fortalecen en primer lugar el compromiso emocional. Este tipo de empoderamiento también tiene un impacto en la fidelidad hacia la empresa (el compromiso de seguir adelante) y en las ganas de alcanzar las metas corporativas. Disminuye, por otra parte, la intención de abandono porque el trabajador se considera valorado y apreciado (Villalba-Moreno, 2001).

Consecuencias

El compromiso organizacional impacta el lugar de trabajo de diversas maneras. La mayoría de estos impactos son positivos tanto para los empleados como para la organización. Los efectos más relevantes son:

Implicación en el puesto. La implicación laboral se describe como la decisión consciente de un trabajador de alinearse e identificarse con la misión y operaciones con fines de lucro de la organización (Betanzos-Díaz et al., 2006). Ya hemos visto que esto no ocurre espontáneamente. Sucede solo después de una genuina alineación con los valores institucionales. Los trabajadores que tienen, con respecto a su organización, menores grados de compromiso completan sus tareas laborales solo porque recibirán una compensación por ellas. En contraste, los empleados con un alto nivel de compromiso completarán sus tareas de manera responsable y por un fuerte sentido de pertenencia, no porque sea contractual (Betanzos-Díaz & Paz-Rodríguez, 2007; Ríos-Manríquez et al., 2010; Toro, 1998). Además, el compromiso organizacional también fomenta un mayor compromiso empresarial, definido como comportamientos positivos relacionados con el empleo, a menudo denominados como involucramiento. El compromiso es un resultado de la afectividad organizacional comprometida, lo que apoya la idea de que los componentes afectivos preceden al compromiso (Polo-Vargas et al., 2017).

Ciudadanía organizacional. El término ciudadanía organizacional se refiere a aquellos comportamientos voluntarios que, aunque no forman parte de la descripción formal del puesto, ayudan a mejorar el funcionamiento general y efectivo de la organización. Estos comportamientos incluyen colaboración, proactividad y disposición para asistir a otros miembros del equipo. La existencia de un fuerte compromiso organizacional aumenta la probabilidad de que los trabajadores adopten estos comportamientos, especialmente cuando sienten que la organización los reconoce y aprecia (Cetin et al., 2015; Toro, 1998). El compromiso afectivo, en particular, ha demostrado tener un impacto positivo y significativo en los comportamientos prosociales (Odoardi et al., 2019).

Orientación al aprendizaje. Para mantenerse competitivas, especialmente en este mundo dinámico y de ritmo acelerado, cada organización debe fomentar el aprendizaje continuo y una cultura que lo promueva. En este sentido, el compromiso organizacional actúa como una fuerza impulsora que facilita la adquisición y utilización de conocimiento, fomentando así la innovación y la capacidad de responder a desafíos (Martínez-Serna et al., 2018). Los empleados que se sienten valorados y apoyados tienden a compartir su conocimiento y experiencias, enriqueciendo así la memoria organizacional y el aprendizaje colectivo (Tormo & Osca, 2011).

Los empleados con compromiso organizacional también tienden a permanecer más tiempo, lo que ayuda a fortalecer el conocimiento institucional y los procesos de mejora continua.

Innovación. Muchas empresas intentan favorecer la innovación, pero, en el caso de las PYMES, elevadísimos niveles de compromiso organizacional no siempre ayudan a este objetivo (Martínez-Serna et al., 2018). En algunas situaciones, el exceso de compromiso

puede llevar a los trabajadores a valorar más la estabilidad que la creatividad, volviéndolos renuentes a cualquier cambio y aferrados a una rutina (Randall, 1987; Arias & Sosa, 2003).

A pesar de este efecto negativo, cuando el compromiso afectivo se combina con estilos de liderazgo más participativos, puede surgir un clima organizacional que favorezca la creatividad e innovación, dado que los trabajadores comprometidos quieren contribuir con ideas que mejoren su desempeño y los posicionen para beneficios en el futuro (Rego & Leal, 2010; Martínez-Serna et al., 2018).

Permanencia en la empresa. Conseguir que su personal permanecer en la organización es una de las preocupaciones habituales de estas. La intención de dejar el trabajo se reduce significativamente cuando hay un fuerte compromiso organizacional, particularmente en sus modalidades afectivas y de continuidad. (Báez-Santana et al., 2019). Los empleados con alto compromiso tienden a elevar su permanencia en la organización y a prestar un mejor servicio, producto de la experiencia adquirida con el paso del tiempo (Mañas et al., 2007; Villalba-Moreno, 2001).

La consolidación de equipos permite a la empresa alcanzar una estabilidad que los ayude a reducir costos de rotación y mejorar la atención a clientes y usuarios (Betanzos-Díaz & Paz-Rodríguez, 2007).

Desempeño. Cada una de las organizaciones requiere de resultados efectivos y, para esto, las empresas deben hacerse cargo del talento con el que cuentan con el objetivo de lograr de manera óptima cada una de las metas planteadas. Además, el compromiso organizacional debe llevar a involucrar a los trabajadores en el enfoque fundamental de la institución con el objetivo de tener un buen desempeño colectivo e individual (Llapa et al., 2009; Tormo & Osca, 2011).

Al igual que el esfuerzo, este resultado es recíproco. Siempre que los trabajadores noten que existe preocupación por parte de la empresa, se esforzarán aún más; por el

contrario, esto también funciona a la inversa (Cernas-Ortiz et al., 2018). De todos los tipos de compromiso, el afectivo es el que más hoy potencia el desempeño, en gran medida porque incentiva conductas orientadas al logro (Toro, 1998; Rego & Leal, 2010).

Inteligencia emocional. Concluimos que el compromiso organizacional tiene un efecto en la inteligencia emocional de los trabajadores. Al enfrentarse a una realidad con objetivos organizacionales, un trabajador tiene que poseer habilidades emocionales, lo que a su vez va a fortalecer su control de compromiso (Abbas & Ahmad, 2019). Los empleados comprometidos, a su vez, se encuentran mejor equipados para enfrentar situaciones de estrés.

Con lo anterior, se muestra claramente que hay una relación inversa entre el control emocional y el compromiso a nivel afectivo., esto sugiere que la carga de implicación emocional puede atrofiar la capacidad de gestionar la arrolladora ola emocional que viene en la sistematización de presión. En sentido opuesto, el compromiso normativo tiende a reforzar el control emocional, normativo (Salvador-Ferrer, 2012).

Profesionalismo. El compromiso profesional se refuerza por la actitud de los trabajadores cuando son habilitados por una organización que valora su obra y responde a sus requeridos. Producto de esto, acaba por generar un sentido de lealtad a la organización y lealtad a su profesión (Llapa et al., 2009). En este sentido, el compromiso afectivo es central, ya que permite que un individuo realmente esté conectado con su función, la motive y participe de manera activa a su trabajo (Abbas & Ahmad, 2019).

Con este nivel de compromiso, tanto los intereses del empleado como los de la empresa son más propensos a alinearse, mejorando así la eficiencia general (Llapa et al., 2008).

Manejo del Estrés. Si bien trabajar bajo presión a menudo se considera perjudicial para el compromiso organizacional, algunas investigaciones han sugerido lo contrario. Los

empleados que están comprometidos no solo tienden a afrontar mejor el estrés, sino que también lo utilizan como un motivador para sus logros, siempre que la presión no sea tóxica (Mañas et al., 2007).

En esta línea, el compromiso funciona como un atenuador del estrés, porque posibilita que el trabajador vea los desafíos como barreras. Que merecen ser afrontadas y como significados en las tareas laborales. Esto reduce la ansiedad y mejora la capacidad de respuesta general ante problemas organizacionales (Glazer & Kruse, 2008). Sin embargo, se ha observado que altos niveles de compromiso también pueden aumentar el estrés, especialmente en sus formas normativas y de continuidad (Dávila & Jiménez, 2014).

Apoyo social percibido

El apoyo social que se percibe es la evaluación subjetiva que un individuo hace sobre la calidad y disponibilidad del respaldo a nivel emocional, afectivo e instrumental que recibe de su círculo interpersonal más cercano. Esta red puede estar conformada por familiares, amigos y personas significativas, quienes brindan acompañamiento, escucha, orientación y respaldo en situaciones de necesidad. Por tanto, no se refiere al apoyo proporcionado por la organización, sino al soporte que el individuo percibe desde sus vínculos sociales más importantes.

Desde el modelo de Zimet et al. (1988), el apoyo social percibido se organiza en tres dimensiones principales: apoyo familiar, apoyo de amigos y apoyo de personas significativas. Estas dimensiones permiten comprender de qué fuentes proviene el respaldo que percibe el individuo y cómo dicho apoyo puede contribuir a su bienestar general. El apoyo social que se siente en el ámbito laboral tiene el poder de funcionar como un recurso protector contra las exigencias del trabajo y el estrés, ya que permite que los empleados se sientan que cuentan con personas cercanas a las que pueden acudir en momentos difíciles. No, sin embargo, es crucial no mezclar este respaldo con el respaldo

organizacional percibido, que se refiere a la impresión de que la empresa aprecia y cuida al trabajador. En esta investigación, la variable analizada es el apoyo social percibido, que se entiende a través de las redes personales y no desde la perspectiva organizacional. Por último, Usman et al. (2021) evidencian que el apoyo recibido sirve como amortiguador en los contextos más inciertos, ya que disminuye la ansiedad, protege la salud mental y estabiliza la autorregulación. Así pues, la percepción de apoyo, sin tener en cuenta el apoyo "real" recibido, es un elemento clave para superar crisis y transformaciones dentro de las organizaciones, lo que contribuye a mejorar la salud mental en el entorno laboral.

Dimensiones

Apoyo familiar. La Asistencia Familiar proporciona apoyo emocional junto con recursos prácticos para afrontar el estrés laboral. Como lo describen Usman et al. (2021), en tiempos turbulentos, la presencia del hogar ayuda a mitigar la incertidumbre y el estrés y refuerza la sensación de control sobre la situación. Este apoyo cercano, entonces, se transforma en una fuente de seguridad diaria. En cuanto al trabajo remoto, Kakkar et al. (2023) afirman que la coordinación en el hogar, junto con el apoyo familiar, ayuda a mantener el enfoque y el compromiso. Desde una perspectiva funcional, el límite familiar ayuda a regular la interfaz entre la vida personal y laboral, sustentando así la motivación sin un gasto excesivo innecesario

Apoyo de amigos. Tener este apoyo proporciona validación social y consejos oportunos, junto con un alivio emocional para recuperar el control sobre situaciones estresantes. Como sugiere Gill et al. (2023), estas relaciones aumentan la cercanía social, fomentan la autoevaluación y reducen las amenazas percibidas. Así, el aspecto relacional de las amistades ayuda a fortalecer la adaptación activa. Demasiado afecto, independientemente de si es intrusivo o no, puede, según Gray et al. (2019), interpretarse como apoyo que no es útil y lleva a una mayor frustración. Y, además, Hughes et al.

(2024) demuestran que este desajuste empeora el compromiso, pudiendo generar lo que se llama desgaste dentro del capitalismo. Por eso, la relevancia del apoyo se vuelve tan crítica como su presencia.

Apoyo de personas significativas. El apoyo de personas significativas –la pareja, el mentor, la figura principal aumenta la autoeficacia y la auto pertenencia. El soporte en cuestión, según Gillman et al. (2023), mejora la evaluación cognitiva de los desafíos, disminuye el estrés y aumenta la percepción de relaciones de calidad en el trabajo. La seguridad relacional, por lo tanto, se convierte en un apalancamiento de rendimiento sostenible. Por parte de la organización, Canboy et al. (2021) demuestra que el apoyo de personas relevantes añade sentido a la tarea ya la sinergia entre objetivos personales y metas del equipo. Incluso el consejo de un jefe cercano puede funcionar como apoyo relevante, ya que, aunque más antiguo, Hämmig (2017) demostró que el apoyo del supervisor es un protector de la salud, y no al revés.

Modelos Teóricos

Uno de los principales enfoques para comprender el apoyo social percibido es el modelo multidimensional propuesto por Zimet et al. (1988), el cual plantea que el respaldo social puede provenir de tres fuentes diferenciadas: familia, amigos y personas significativas. Este modelo permite analizar la percepción subjetiva del individuo sobre la disponibilidad y calidad del apoyo recibido desde su entorno cercano.

Asimismo, el apoyo social percibido puede comprenderse desde el modelo de amortiguamiento del estrés, el cual sostiene que contar con redes de apoyo favorece el afrontamiento de situaciones difíciles y reduce el impacto negativo de los estresores. En este sentido, los colaboradores que perciben mayor apoyo de su entorno personal podrían contar con mejores recursos emocionales para enfrentar las demandas laborales.

Sin embargo, este modelo no supone necesariamente que el apoyo social incremente el compromiso organizacional, ya que este último depende también de factores propios del contexto laboral, como el liderazgo, la cultura organizacional, el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo.

Factores asociados

Entre los factores relacionales, Hämmig (2017) muestra que el apoyo del supervisor es el predictor más potente de la salud y el bienestar del empleado, incluso más que el apoyo de colegas o familiares. El líder que escucha, legitima y facilita configura el contexto próximo donde los recursos apoyan resultados efectivos.

Con respecto al entorno de trabajo remoto, Kakkar et al. (2023) han señalado que la coordinación holística de tareas, las claridades esperadas y los canales de autoayuda aumentan el compromiso. ¡El apoyo debe ser percibido!

En cuanto a crisis e incertidumbre, Usman et al. (2021) registran que la combinación de apoyos familia, trabajo y comunidad mejora el ajuste psicológico y disminuye la ambigüedad. Sin embargo, como advierten Gray (2019) y Hughes (2024), la desconexión en la necesidad de ayuda puede anular los resultados positivos, ilustrando de manera clara el problema de ajuste persona-entorno.

Consecuencias en el entorno laboral

Primero, la evidencia presentada por Gillman et al. (2023) de que el apoyo social percibido disminuye el estrés, la ansiedad y el agotamiento mientras aumenta la satisfacción en la vida y el trabajo, también parece robusta en el contexto del apoyo y la identificación social.

Segundo, la creciente percepción de apoyo organizacional mejora el sentido del trabajo, la energía y el esfuerzo sostenido, como lo señalan Canboy et al. (2021). En presencia de un apoyo definido, los empleados tienden a sentirse empoderados para

realizar un esfuerzo discrecional.

En tercer lugar, la falta de apoyo, especialmente por parte de los supervisores, se correlaciona con un aumento de riesgos de problemas de salud tales como quejas musculoesqueléticas, burnout, insatisfacción e intención de rotación; estos hallazgos se destacaron en Hämmig (2017), quien enfatizó cómo el liderazgo cercano tiene una naturaleza protectora.

En cuarto lugar, en el teletrabajo y otros entornos complejos, el apoyo familiar y de compañeros de trabajo ayuda a mantener la motivación y reducir la incertidumbre; Kakkar et al. (2023) informan niveles más altos de compromiso cuando el apoyo es proactivo y oportuno, mientras que Usman et al. (2021) confirman los efectos protectores sobre el bienestar en situaciones de crisis.

En quinto lugar, el "apoyo poco útil" se convierte en una carga: Gray et al. (2019) documentan frustración y síntomas físicos derivados de una asistencia inadecuada, y Hughes y su equipo (2024) aclaran cómo tal desalineación erosiona el compromiso a través de vías psicológicas. Por lo tanto, hay una necesidad de implementar estrategias de apoyo adaptadas a las necesidades y tiempos específicos de un entorno laboral.

Hipótesis

Existe una correlación estadísticamente significativa entre el apoyo social percibido y el compromiso organizacional en colaboradores de una empresa automotriz de la ciudad de Arequipa.



CAPITULO II

Capítulo II: Método

Diseño de investigación

Este estudio empleó un diseño transversal no experimental, ya que se pretendía examinar la relación entre el compromiso organizacional y el apoyo social percibido sin alterar deliberadamente las variables y recolectando los datos en un solo momento específico. Este método facilitó la observación y la descripción del estado presente de los colaboradores en su contexto natural. Como indican Hernández et al. (2022), "el diseño transversal no experimental compila información en un único instante, en un solo momento. "Su objetivo es analizar la incidencia e interrelación de variables en un momento específico" (p. 151).

El estudio fue correlacional también porque trató de examinar la relación entre las variables de apoyo social percibido y compromiso organizacional. Este tipo de estudio permitió determinar si existía una relación importante entre las dos variables y en qué grado estaban conectadas, sin que esto implica necesariamente un vínculo directo de causa-efecto. La correlación ayudó a descubrir patrones que podrían servir de fundamento para futuras investigaciones o intervenciones en el campo organizacional. Según Hernández et al. (2022), "la finalidad de los estudios correlacionales es cuantificar el nivel de relación entre dos o más variables o conceptos en un contexto específico" (p. 152).

La investigación actual sugiere un modelo correlacional en el que está vinculado el compromiso organizacional con la percepción del apoyo social en los empleados de una compañía automotriz situada en Arequipa. Se sugiere que, si la percepción de apoyo social en el ambiente de trabajo es más alta, los empleados mostrarán un mayor compromiso organizacional.

Instrumentos

En esta investigación, se utilizó la técnica de encuesta, la cual permitió obtener información directa de los participantes sobre sus actitudes, comportamientos y percepciones vinculadas con las variables estudiadas: Compromiso con la organización y apoyo social que se percibe. Dado que permitió obtener datos cuantificables de una muestra extensa en un periodo relativamente corto, esta técnica fue apropiada. Esto permitió llevar a cabo un análisis estadístico estricto que brindó evidencia empírica acerca de la conexión entre las variables.

Ficha Sociodemográfica

Se empleó un formulario sociodemográfico para obtener datos fundamentales de los participantes, como su edad, género, ocupación y el departamento o área en la que trabajan (mantenimiento, ventas, producción, etc.). Esta información permitió la caracterización apropiada de la muestra y el análisis de posibles diferencias o patrones según las variables sociodemográficas. Fue esencial incorporar esta ficha para contextualizar los hallazgos de la investigación y asegurar un análisis más exhaustivo.

Descripción del Instrumento de Compromiso Organizacional

Para evaluar el compromiso organizacional, se utilizó el cuestionario de Ramírez y Mapén (2019), basado en la propuesta tridimensional de Meyer y Allen (1991). En Perú, este instrumento fue validado en varios entornos laborales, lo que ratifica su estructura factorial de tres dimensiones (Neyra-Vilcarromero & Aliaga-Jiménez, 2020). El cuestionario en cuestión abarcó 18 ítems, los cuales evaluaron tres dimensiones: la afectiva (del ítem 1 al 6), la continuidad (del ítem 7 al 12) y la normativa (del ítem 13 al 18). Las respuestas fueron clasificadas utilizando la escala Likert de cinco puntos. La puesta en práctica de la Escala de Compromiso Organizacional, que fue validada en el trabajo "Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México", se llevó

a cabo por medio de un cuestionario estructurado que se entregó a los trabajadores de la compañía automotriz, tanto presencialmente como virtualmente.

Se les pidió a los participantes que contestaran cada ítem con honestidad, empleando una escala de tipo Likert (por ejemplo, de 1 = en total desacuerdo a 5 = en total acuerdo), de acuerdo con su grado de conformidad con las declaraciones sobre su compromiso organizacional.

Después de haber recolectado los cuestionarios, se tabularon y analizaron estadísticamente para medir los grados de compromiso en las dimensiones normativas, afectivas y continuas. Este procedimiento aseguró la recolección de información válida y confiable, respetando los principios éticos de investigación con seres humanos.

Para medir el compromiso organizacional, se utilizó la versión traducida y validada por Arciniega (2012), mencionada en Montoya (2014). Esta versión pasó por un proceso de validación con la evaluación de expertos, asegurando que sea adecuada para el contexto de la investigación. El cuestionario incluyó, además, un apartado de características sociodemográficas con el fin de recopilar información relevante de los participantes, tales como sexo, edad, estado civil y antigüedad laboral.

Para determinar la consistencia interna del instrumento, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach y el programa estadístico SPSS versión 22. De acuerdo con Barraza y Acosta (2008), la versión del cuestionario de Meyer y Allen (1991) compuesta por 18 ítems alcanzó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.840, lo que señala que el instrumento es muy confiable. Asimismo, el compromiso afectivo fue la dimensión más confiable (0,79), después el compromiso normativo (0,76) y, por último, el de continuidad (0,72).

Para la evaluación del apoyo social percibido, se utilizó la Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS), desarrollada por Zimet et al., (1988). Este

instrumento ha sido validado en diferentes contextos culturales, incluyendo el Perú, donde ha mostrado propiedades psicométricas adecuadas para su aplicación en población general y laboral (Ruiz-Grosso et al., 2012; Caycho-Rodríguez et al., 2018).

El cuestionario constó de 12 ítems distribuidos en tres dimensiones:

Apoyo familiar (ítems 3, 4, 8, 11).

Apoyo de amigos (ítems 6, 7, 9, 12).

Apoyo de personas significativas (ítems 1, 2, 5, 10).

Cada ítem se respondió en una escala tipo Likert de 7 puntos, que fue de 1 (Muy en desacuerdo) a 7 (Muy de acuerdo), donde puntajes más altos indicaron una mayor percepción de apoyo social.

El cuestionario se aplicó en grupo en un sitio adecuado de la organización, con el objetivo de garantizar condiciones de confidencialidad y concentración. Se comunicó a los participantes previamente la finalidad de la investigación y se les solicitó que brindaran su consentimiento informado. Se Estimó que el cuestionario tardaría entre diez y quince minutos en completarse.

La Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido (MSPSS), fundamentada en la investigación "Escala multidimensional de apoyo social percibido (MSPSS): propiedades psicométricas en adultos de Lima Metropolitana, 2022", fue empleada para medir el apoyo social que se percibe. Esta herramienta posibilitó la evaluación de cómo las personas perciben el apoyo que reciben de su entorno social cercano.

La validez de contenido, se desarrolló a través del juicio de expertos, con la colaboración de diez especialistas en el campo. los artículos, se utilizó el cálculo de la V de Aiken. De acuerdo con Ecurra (1988), este método mostró que cada reactivo tenía un valor superior a .80, lo que demostró que eran apropiados para medir el constructo. De igual manera, se realizó un análisis factorial confirmatorio (AFC) basándose en las

estructuras teóricas descritas en estudios anteriores. La matriz de correlaciones de Pearson (Lloret et al., 2014; Rhemtulla al., 2012) fue utilizada para llevar a cabo dicho análisis, el cual confirmó la validez estructural de la escala. En cuanto a la fiabilidad, se examinó la consistencia interna del instrumento. De acuerdo con los criterios de Campo-Arias y Oviedo (2008), se consideró que la fiabilidad era apropiada, ya que el coeficiente omega (McDonald, 1999) calculado a partir de las cargas factoriales obtenidas en el AFC fue mayor a .90 en cada factor. Asimismo, el coeficiente alfa de Cronbach (Cronbach, 1951) mostró en cada dimensión cifras superiores a .90, lo que demuestra una gran consistencia interna y valida la fiabilidad del instrumento para medir el apoyo social percibido.

Participantes

La población objetivo de la presente investigación estuvo conformada por los colaboradores de una empresa automotriz, considerando en este caso las 5 sedes que tenía la empresa, siendo a 109 colaboradores, quienes laboraban en distintas áreas organizacionales y cumplían funciones administrativas, técnicas y operativas. Esta población fue relevante para el estudio, ya que permitió analizar cómo el apoyo social percibido influyó en el compromiso organizacional dentro del contexto específico del sector automotriz arequipeño.

Para la selección de los participantes que fueron 107, se empleó un muestreo censal, se consideró a todos los colaboradores que se encontraban laborando activamente en la empresa automotriz durante el periodo de recolección de datos y que brindaron su consentimiento informado. Esta estrategia permitió incluir a la totalidad de los colaboradores disponibles al momento de la recolección de datos, garantizando así una mayor representatividad y exhaustividad en los resultados obtenidos.

Tabla 1
Datos sociodemográficos

		<i>f</i>	%
Sexo	Femenino	44	41.1
	Masculino	63	58.9
Edad	20-34	55	51.4
	35-49	38	35.5
	50 a más	14	13.1
Cargo	Administrativo	25	23.4
	Asesor de Ventas	45	42.1
	Asistentes	5	4.7
	Atención cliente	25	23.4
	Gerente/Coordinación	7	6.5

Nota: f= Frecuencia, %= porcentaje

Se notó que, en la muestra analizada de 107 participantes, el 58.9% (63) era del sexo masculino y el 41,1% (44) del sexo femenino, lo que demuestra una mayor representación de hombres.

En cuanto a la variable edad, se consideran que el grupo de entre 20 y 34 años tuvo la mayor proporción con un 51.4% (n = 55), seguido del grupo de entre 35 y 49 años con un 35.5% (n = 38). Por otro lado, el grupo de personas de más de 50 años fue el que menos porcentaje obtuvo, con un total del 13,1% (n = 14). Estos hallazgos mostraron que Había una mayoría de población joven en la muestra.

En cuanto a la variable cargo, el mayor porcentaje correspondió a los Asesores de Ventas con un 42.1% (n = 45), lo que evidenció que este grupo predominó en la muestra. En segundo lugar, se encontraron los cargos Administrativo y de Atención al Cliente, ambos con un 23.4% (n = 25 cada uno), mostrando una participación equivalente. Por otro lado, los cargos de Gerencia o Coordinación representaron un 6.5% (n = 7), mientras que los Asistentes constituyeron el grupo menos representado con un 4.7% (n = 5).

Criterios de inclusión

Ser colaborador activo de la empresa automotriz al momento de la recolección de datos.

Consentir participar de manera voluntaria, firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Encontrarse ausente por vacaciones, licencia médica o suspensión durante la recolección de datos.

Presentar cuestionarios incompletos o con respuestas inconsistentes.

Procedimiento

Se elaboró una carta formal dirigida a la gerencia de la empresa automotriz ubicada en Arequipa. En dicha carta se detalló el propósito del estudio, la metodología a emplearse. Esta solicitud buscó obtener la autorización oficial para llevar a cabo la recolección de datos dentro de sus instalaciones.

Una vez obtenido el permiso correspondiente, se aplicaron los instrumentos de medición del apoyo social percibido y compromiso organizacional a los trabajadores de la empresa, en formato físico o digital, asegurando un ambiente adecuado para que pudieran responder con libertad y sinceridad. Se verificó que se cumpla con los estándares éticos durante todo el proceso de evaluación.

Cada participante recibió en formato físico o digital el Cuestionario de Apoyo social percibido y la Escala de Compromiso Organizacional, debiendo responder de manera individual y sincera. El tiempo estimado para completar ambos instrumentos fue de aproximadamente 30 a 40 minutos. Durante la aplicación, las investigadoras estuvieron presentes para aclarar dudas y supervisar el proceso, asegurando la correcta recolección de los datos y la ética en la investigación.

Se informó a los colaboradores que su participación fue voluntaria. Finalmente, se proporcionó el contacto del investigador principal para que los participantes pudieran resolver cualquier duda o inquietud relacionada con el estudio.

Consideraciones Éticas

En la realización de esta investigación se mantuvieron los principios éticos esenciales que buscan proteger a los participantes. Se obtuvo el permiso institucional formal de la compañía para llevar a cabo la investigación, por medio de una solicitud presentada a la gerencia. En dicha solicitud se aclaró el objetivo académico del estudio, que era confidencial y que los datos solo se usarían con fines de investigación.

Los colaboradores, que participaron de manera voluntaria, fueron informados de forma clara y detallada acerca de los objetivos, métodos y aspectos del estudio. Además, se obtuvo su consentimiento informado, garantizando que su participación no estaría sometida a ninguna presión ni coerción y fuera libre y consciente.

Para salvaguardar la privacidad y la confidencialidad de los participantes, las respuestas obtenidas se sometieron a un procedimiento de anonimización. Esto se llevó a cabo mediante la codificación de los datos, lo que previno la identificación directa o indirecta de los colaboradores. Así, se salvaguardó su identidad y se defendió su derecho a la privacidad.

En relación con el manejo y almacenamiento de los datos, la información recolectada fue resguardada en archivos digitales protegidos con acceso restringido únicamente a las investigadoras. Asimismo, no se compartió la base de datos con terceros ni se utilizó para fines distintos a los establecidos en la presente investigación.

Respecto al tiempo de conservación de la información, los datos serán almacenados por un periodo máximo de cinco años posteriores a la culminación del estudio, tras lo cual serán eliminados de manera segura, garantizando la no recuperación de la información.

El estudio se realizó, al final, de acuerdo con el Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú y las normas éticas vigentes, garantizando en todo momento la dignidad, los derechos y el bienestar de los participantes.

Análisis de Datos

La evaluación y el análisis de los datos se realizaron a cabo utilizando la versión 26 del programa estadístico SPSS. El programa proporcionó un plan sistemático para la clasificación, codificación y procesamiento de los datos recogidos. El programa contribuyó a la integración efectiva de las variables esenciales del estudio, como el compromiso organizacional y el apoyo social percibido, lo que permitió una evaluación rigurosa e imparcial de los hallazgos. Microsoft Excel se empleó para crear y administrar la base de datos, lo cual contribuyó a gestionar la información obtenida en el trabajo de campo de forma eficiente y organizada.

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para estudiar la distribución de los datos en el análisis inferencial. El coeficiente de evaluación de Pearson, un método paramétrico, se utiliza para establecer el tamaño de la relación entre las variables, siempre que los datos exhiban una distribución normal. Si, por el contrario, el supuesto de normalidad no se cumplió, se optó por utilizar el coeficiente de determinación de Spearman, un procedimiento no paramétrico que sirve para analizar las relaciones entre variables cuando los datos no tienen una distribución normal.



CAPITULO III

Capítulo III. Resultados

Tabla 2

Niveles de la variable y dimensiones de Compromiso organizacional

		<i>f</i>	%
Compromiso Afectivo	Bajo	9	8.4
	Medio	95	88.8
	Alto	3	2.8
Compromiso de Continuidad	Bajo	26	24.3
	Medio	79	73.8
	Alto	2	1.9
Compromiso Normativo	Bajo	12	11.2
	Medio	93	86.9
	Alto	2	1.9
Compromiso organizacional	Bajo	7	6.5
	Medio	99	92.5
	Alto	1	0.9

Nota: f= Frecuencia, %= porcentaje

En relación con el compromiso afectivo, de un total de 107 participantes, se observó que la gran mayoría se ubica en el nivel medio con un 88.8% (n = 95), lo que indicó una tendencia predominante hacia niveles moderados de vinculación emocional con la organización. En contraste, el 8.4% (n = 9) presentó un nivel bajo, mientras que solo el 2.8% (n = 3) alcanzó un nivel alto.

En cuanto al compromiso de continuidad, en una muestra de 107 participantes, se observó que la mayoría se concentró en el nivel medio con un 73.8% (n = 79), lo que indicó que predominaron niveles moderados de permanencia basada en los costos percibidos de dejar la organización. Por otro lado, el 24.3% (n = 26) presentó un nivel bajo, mientras que únicamente el 1.9% (n = 2) se ubicó en un nivel alto.

En relación con el compromiso normativo, de un total de 107 participantes, se evidenció que la mayoría se concentró en el nivel medio con un 86.9% (n = 93), lo que indicó una tendencia predominante hacia un sentido moderado de obligación o deber de

permanecer en la organización. Asimismo, el 11.2% (n = 12) presentó un nivel bajo, mientras que solo el 1.9% (n = 2) alcanzó un nivel alto.

En cuanto al compromiso organizacional, en una muestra de 107 participantes, se observó una marcada predominancia del nivel medio con un 92.5% (n = 99), lo que indicó que la mayoría presentó un grado moderado de vínculo con la organización. Por otro lado, el 6.5% (n = 7) se ubicó en un nivel bajo, mientras que únicamente el 0.9% (n = 1) alcanzó un nivel alto. Este hallazgo indica que, si bien los trabajadores mantienen un vínculo psicológico con la organización (Meyer & Allen, 1991), dicho vínculo no alcanza niveles óptimos de identificación, lealtad o sentido de permanencia. Desde el modelo tridimensional, la predominancia del nivel medio sugiere que los colaboradores experimentan moderadamente los componentes afectivos, de continuidad y normativo, pero ninguno de ellos está plenamente desarrollado. Esto implica que la organización cuenta con una base de compromiso que debe ser fortalecida mediante estrategias internas (reconocimiento, liderazgo, desarrollo profesional), ya que el apoyo social percibido — evaluado en este estudio— no estaría explicando directamente dicho compromiso.

Tabla 3
Niveles de la variable y dimensiones de Apoyo Social Percibido

		<i>f</i>	%
Familia	Bajo	2	1.9
	Medio	45	42.1
	Alto	60	56.1
Amigos	Bajo	6	5.6
	Medio	55	51.4
	Alto	46	43
Persona significativa	Bajo	2	1.9
	Medio	45	42.1
	Alto	60	56.1
Apoyo Social Percibido	Bajo	3	2.8
	Medio	13	12.1
	Alto	91	85

Nota: f= Frecuencia, %= porcentaje

En relación con la dimensión familia, en una muestra de 107 participantes, se observó que el 56.1% (n = 60) se ubicó en un nivel alto, constituyendo la mayor proporción. Asimismo, el 42.1% (n = 45) presentó un nivel medio, mientras que solo el 1.9% (n = 2) se encontró en un nivel bajo.

En cuanto a la dimensión amigos, de un total de 107 participantes, se observó que la mayoría se ubicó en el nivel medio con un 51.4% (n = 55), seguido del nivel alto con un 43.0% (n = 46), lo que indicó una presencia considerable de relaciones sociales sólidas. Por otro lado, el 5.6% (n = 6) se encontró en un nivel bajo.

En relación con la dimensión persona significativa, en una muestra de 107 participantes, se observó que el 56.1% (n = 60) se ubicó en un nivel alto, representando la mayor proporción. Asimismo, el 42.1% (n = 45) presentó un nivel medio, mientras que solo el 1.9% (n = 2) se encontró en un nivel bajo.

En cuanto al apoyo social percibido, en una muestra de 107 participantes, se evidenció una clara predominancia del nivel alto con un 85.0% (n = 91), lo que indicó que la gran mayoría percibió un elevado nivel de apoyo en su entorno. Por su parte, el 12.1% (n = 13) se ubicó en un nivel medio, mientras que solo el 2.8% (n = 3) presentó un nivel bajo.

Tabla 4
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Compromiso organizacional	0.137	107	0.000
Apoyo Social Percibido	0.135	107	0.000

Nota: gl= Grados de libertad, p= Valor de significancia

Se observó que los valores de significancia (p = 0.000) para ambas variables fueron menores a 0.05, lo que indicó que no presentaron una distribución normal. En

consecuencia, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para el análisis de correlación.

Tabla 5
Comparaciones de las variables según el sexo

Comparaciones según el sexo de la variable y dimensiones compromiso organizacional						
	Femenino		Masculino		U de Mann-Whitney	p
	Mediana	DE	Mediana	DE		
Compromiso organizacional	61	9.17	60	8.61	1249	0.385
Compromiso Afectivo	22	3.34	20	3.34	1195	0.224
Compromiso de Continuidad	19	4.08	19	3.55	1331	0.726
Compromiso Normativo	21.5	3.74	20	3.15	1108	0.077
Comparaciones según el sexo de la variable y dimensiones Apoyo Social Percibido						
	Femenino		Masculino		U de Mann-Whitney	p
	Mediana	DE	Mediana	DE		
Apoyo Social Percibido	66	7.81	64	12.88	1368	0.911
Familia	23	3.19	21	4.38	1316	0.651
Amigos	20	3.45	20	5.38	1352	0.828
Persona significativa	23.5	2.95	22	4.16	1309	0.615

Nota: DE= Desviación estándar, p= Valor de significancia, U= Prueba de comparación, Md= Mediana

En la Tabla 5 se presentaron las comparaciones del compromiso organizacional y del apoyo social percibido, junto con sus dimensiones, según el sexo de los participantes.

Debido a la distribución no normal de los datos, se empleó la prueba U de Mann-Whitney.

En cuanto al compromiso organizacional, las mujeres presentaron una mediana ligeramente superior (Md = 61; DE = 9.17) respecto a los hombres (Md = 60; DE = 8.61). No obstante, la prueba estadística indicó que estas diferencias no fueron significativas (U = 1249; p = 0.385), lo que evidenció que el nivel de compromiso organizacional fue semejante en ambos sexos. Asimismo, en las dimensiones compromiso afectivo (U = 1195; p = 0.224), compromiso de continuidad (U = 1331; p = 0.726) y compromiso normativo (U = 1108; p = 0.077), tampoco se encontraron diferencias estadísticamente significativas. Aunque las mujeres mostraron medianas ligeramente superiores en las dimensiones afectiva y normativa, estas variaciones no fueron suficientes para establecer diferencias relevantes según el sexo.

Respecto al apoyo social percibido, las mujeres obtuvieron una mediana mayor (Md = 66; DE = 7.81) en comparación con los hombres (Md = 64; DE = 12.88). Sin embargo, esta diferencia no fue significativa (U = 1368; p = 0.911). De igual manera, en las dimensiones familia (U = 1316; p = 0.651), amigos (U = 1352; p = 0.828) y persona significativa (U = 1309; p = 0.615), no se hallaron diferencias significativas entre ambos grupos.

En conjunto, los hallazgos indicaron que el sexo no representó un factor asociado a diferencias significativas en los niveles de compromiso organizacional ni de apoyo social percibido en los colaboradores evaluados.

Tabla 6
Comparaciones de las variables según el cargo

	Cargo	Rango promedio	Kruskal-Wallis	Valor p
Variable y dimensiones compromiso organizacional				
Compromiso organizacional	Administrativo	48.86	9.723	0.045
	Asesor de Ventas	47.31		
	Asistentes	81.1		
	Atención cliente	64.54		
	Gerente/Coordinación	58.36		
Compromiso Afectivo	Administrativo	43.1	7.326	0.12
	Asesor de Ventas	53.76		
	Asistentes	75.8		
	Atención cliente	61.86		
	Gerente/Coordinación	50.86		
Compromiso de Continuidad	Administrativo	52.36	6.559	0.161
	Asesor de Ventas	51.66		
	Asistentes	84.9		
	Atención cliente	56.9		
	Gerente/Coordinación	42.5		
Compromiso Normativo	Administrativo	47.18	11.433	0.022
	Asesor de Ventas	50.07		
	Asistentes	92.6		
	Atención cliente	61.66		
	Gerente/Coordinación	48.71		

Variable y dimensiones Apoyo Social Percibido				
Apoyo Social Percibido	Administrativo	54.14	1.917	0.751
	Asesor de Ventas	55.58		
	Asistentes	49.1		
	Atención cliente	48.86		
	Gerente/Coordinación	65.21		
Familia	Administrativo	51.58	4.609	0.33
	Asesor de Ventas	55.67		
	Asistentes	56.9		
	Atención cliente	47.26		
	Gerente/Coordinación	73.93		
Amigos	Administrativo	49.9	8.215	0.084
	Asesor de Ventas	55.63		
	Asistentes	39.7		
	Atención cliente	50.18		
	Gerente/Coordinación	82		
Persona significativa	Administrativo	51.44	4.2	0.38
	Asesor de Ventas	56		
	Asistentes	47		
	Atención cliente	48.86		
	Gerente/Coordinación	73.64		

Nota: p= Valor de significancia

Se evidenciaron diferencias en el compromiso organizacional según el cargo, siendo estas estadísticamente significativas, lo que indicó que este varió entre los distintos puestos, destacando niveles más altos en ciertos grupos como asistentes y atención al cliente. En contraste, el compromiso afectivo y el compromiso de continuidad no presentaron diferencias significativas, lo que sugirió que se mantuvieron relativamente homogéneos entre los cargos.

Por otro lado, el compromiso normativo sí mostró diferencias significativas según el cargo, evidenciando que este componente del compromiso organizacional fue más sensible a la función desempeñada dentro de la empresa.

En cuanto al apoyo social percibido y sus dimensiones (familia, amigos y persona significativa), no se identificaron diferencias significativas según el cargo, lo que indicó

que estos niveles de apoyo se percibieron de manera similar entre los colaboradores, independientemente de su posición laboral.

Tabla 7

Correlación entre las variables

	Compromiso organizacional
Apoyo Social Percibido Rho de Spearman	-0.056
valor p	0.566

Nota: p= Valor de significancia, r= valor de relación Spearman

El coeficiente de evaluación de Spearman fue $r = -0.056$, lo que mostró una relación negativa entre las variables con magnitud muy débil. Además, la relación no fue estadísticamente significativa porque el valor de significancia ($p = 0.566$) fue superior a 0.05. Por lo tanto, se desechó la hipótesis general, determinando que no hubo una conexión significativa entre el apoyo social percibido en la muestra estudiada y el compromiso organizacional. Este hallazgo confirma la distinción teórica entre ambas variables. Según Zimet et al. (1988), el apoyo social percibido es un recurso personal para el bienestar, no un predictor directo del vínculo con la empresa. El compromiso organizacional (Meyer & Allen, 1991) depende de factores internos al trabajo: identificación institucional, liderazgo, reconocimiento y desarrollo profesional. Por ello, un alto apoyo familiar o de amistades no genera automáticamente apego, permanencia u obligación hacia la organización.

Discusión

El objetivo de esta investigación fue establecer la compensación entre el apoyo social que se percibe y el compromiso organizacional en los empleados de una compañía automotriz en Arequipa. Los resultados mostraron que no hay una relación estadísticamente significativa entre las dos variables, y se encontró una evaluación negativa de escasa magnitud. Este hallazgo posibilita afirmar que el apoyo recibido de amigos, familiares y personas significativas no está necesariamente vinculado con la relación psicológica que los trabajadores tienen con la organización. En consecuencia, se rechaza la hipótesis general de investigación y se confirma la necesidad de analizar ambos constructos desde su propia naturaleza teórica, evitando asumir que toda forma de apoyo percibido genera automáticamente mayor compromiso organizacional.

Este resultado discrepa parcialmente con lo reportado por Mañas et al. (2019), quienes señalaron que el apoyo social puede vincularse con variables laborales como la satisfacción y el compromiso organizacional. Sin embargo, esta diferencia puede explicarse por la forma en que se delimita el constructo de apoyo social en cada investigación. En el presente estudio, el apoyo social percibido fue entendido como el respaldo proveniente de la familia, amigos y personas significativas, y no como apoyo procedente del supervisor, compañeros de trabajo o de la organización. Por ello, aunque los colaboradores perciban un alto respaldo en su entorno personal, este no necesariamente se traduce en una mayor identificación, permanencia o sentido de obligación hacia la empresa.

Asimismo, el hallazgo se diferencia de investigaciones centradas en el apoyo organizacional percibido, como las de Dávila y Guevara (2021), Flores y Gómez (2018) y Zhang et al. (2022), donde se ha evidenciado una relación más clara con el compromiso organizacional. Esta discrepancia se explica porque el apoyo organizacional percibido

implica que el trabajador reconoce que la empresa valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar, mientras que el apoyo social percibido evaluado en esta tesis procede de redes personales externas o cercanas al colaborador. En consecuencia, los resultados no niegan la importancia del apoyo social, sino que muestran que su influencia sobre el compromiso organizacional puede ser limitada cuando no proviene directamente del contexto laboral.

Desde la propuesta tridimensional de Meyer y Allen (1991), el compromiso con la organización se forma mediante componentes normativos, de continuidad y afectivos, que están relacionados con la vivencia del empleado en la compañía. Esta experiencia comprende aspectos como la identificación con los valores de la institución, las condiciones del trabajo, la estabilidad, el sentido de justicia, el reconocimiento, el liderazgo y las posibilidades de crecimiento. En este contexto, el respaldo de la familia, los amigos o personas importantes puede servir como un recurso emocional para enfrentar tensiones personales o laborales. Sin embargo, no siempre cambian las condiciones organizacionales que refuerzan el compromiso con la empresa.

La ausencia de relación significativa entre ambas variables también puede comprenderse desde la diferencia entre recursos personales y factores organizacionales. El apoyo social percibido constituye un recurso interpersonal que favorece el bienestar, la regulación emocional y el afrontamiento de situaciones difíciles; sin embargo, el compromiso organizacional responde a una construcción psicológica vinculada con la relación entre el colaborador y la institución. Por tanto, un trabajador puede sentirse acompañado y respaldado en su vida personal, pero mantener solo un compromiso moderado con su organización si las condiciones internas de trabajo no fortalecen suficientemente su sentido de pertenencia, reconocimiento o proyección laboral.

Respecto al alto nivel de apoyo social percibido encontrado en los colaboradores, este resultado coincide con lo planteado por Gillman et al. (2023) y Thomas et al. (2022), quienes sostienen que el apoyo social percibido cumple un papel importante en la disminución del estrés, la satisfacción vital y la adaptación frente a situaciones demandantes. Desde esta perspectiva, los colaboradores evaluados contarían con redes personales favorables que pueden brindar soporte emocional, orientación y acompañamiento. No obstante, la falta de asociación significativa con el compromiso organizacional sugiere que dicho apoyo cumple principalmente una función protectora en el plano personal, más que una función directamente relacionada con la identificación o permanencia dentro de la empresa.

En cuanto al compromiso organizacional, el predominio de un nivel medio permite interpretar que los colaboradores mantienen una vinculación moderada con la organización. Este hallazgo guarda relación con lo señalado por Robles-Cuadros et al. (2024), quienes explican que el compromiso organizacional representa un vínculo psicológico relevante para el desempeño individual y grupal dentro del trabajo. Sin embargo, el hecho de que no predominen niveles altos sugiere que el vínculo con la empresa aún requiere fortalecerse mediante estrategias internas orientadas al reconocimiento, liderazgo, comunicación, desarrollo profesional y mejora de la experiencia laboral.

Este resultado también puede contrastarse con investigaciones desarrolladas en contextos laborales peruanos y locales. Estudios como los de Acosta Novoa (2024), Aguilar Gonzales y Grundy López (2024), así como Aranzamendi Rodríguez y Jiménez Chávez (2024), han abordado el compromiso organizacional en relación con variables más próximas al entorno laboral, tales como cultura organizacional, clima laboral, bienestar psicológico y comunicación interna. A diferencia del presente estudio, dichos antecedentes

se centran en factores propios de la organización, lo que permite explicar por qué suelen mostrar una relación más directa con el compromiso. En cambio, el apoyo social percibido analizado en esta investigación procede de redes personales, por lo que su efecto sobre el compromiso puede ser indirecto o menos determinante.

En relación con la comparación según sexo, la ausencia de diferencias significativas tanto en apoyo social percibido como en compromiso organizacional indica que hombres y mujeres presentan percepciones similares respecto a sus redes de apoyo y a su vínculo con la empresa. Este hallazgo coincide parcialmente con Araya-Pizarro et al. (2020), quienes señalan que las características sociodemográficas pueden influir en el compromiso organizacional, pero no siempre generan diferencias estadísticamente relevantes. En el caso de la presente investigación, la similitud entre hombres y mujeres podría explicarse por la exposición a condiciones laborales compartidas dentro de la misma organización y por la presencia de redes personales de apoyo relativamente estables en ambos grupos.

Respecto al cargo, se identificaron diferencias significativas en el compromiso organizacional general y en el compromiso normativo, lo que evidencia que la función desempeñada dentro de la empresa puede influir en la manera en que los colaboradores asumen su vínculo de responsabilidad o permanencia. Este resultado es coherente con el modelo de Meyer y Allen (1991), especialmente en el componente normativo, el cual se relaciona con el sentido de obligación moral hacia la organización. Las diferencias entre cargos podrían explicarse por el nivel de responsabilidad, autonomía, reconocimiento, estabilidad, cercanía con la toma de decisiones y expectativas institucionales asociadas a cada puesto.

Por el contrario, el apoyo social percibido no presentó diferencias significativas según el cargo, lo cual resulta coherente con la delimitación conceptual de la variable.

Dado que el apoyo evaluado proviene de la familia, amigos y personas significativas, no necesariamente tendría que variar de acuerdo con la posición ocupada dentro de la empresa. Este resultado refuerza la idea de que el apoyo social percibido opera principalmente en el plano interpersonal y personal, mientras que el compromiso organizacional responde con mayor sensibilidad a las condiciones propias del contexto laboral.

La principal contribución de este estudio radica en evidenciar que el apoyo social percibido, cuando se entiende estrictamente como respaldo de familia, amistades y personas significativas, no debe asumirse automáticamente como predictor del compromiso organizacional. Esta precisión es importante porque en la literatura laboral suele confundirse el apoyo social con el apoyo organizacional, el liderazgo, el clima laboral o el respaldo del supervisor. En ese sentido, los hallazgos permiten sostener que el bienestar personal del colaborador y su compromiso con la empresa pueden responder a dimensiones distintas de su experiencia: una vinculada a sus redes afectivas externas y otra asociada a las condiciones internas de la organización.

Desde una perspectiva teórica, los resultados respaldan la necesidad de analizar el compromiso organizacional a partir de variables más próximas al entorno de trabajo. La literatura revisada señala que factores como satisfacción laboral, bienestar psicológico, liderazgo, cultura organizacional, clima laboral, confianza, promoción de personal y empoderamiento pueden actuar como antecedentes relevantes del compromiso organizacional. Por ello, la falta de relación significativa entre apoyo social percibido y compromiso organizacional no debe interpretarse como ausencia de importancia del apoyo social, sino como evidencia de que su influencia podría ser indirecta, mediada o menos determinante frente a variables organizacionales específicas.

Finalmente, los hallazgos sugieren que futuras investigaciones deberían incorporar variables mediadoras o moderadoras, como satisfacción laboral, clima organizacional, apoyo organizacional percibido, liderazgo, comunicación interna o bienestar psicológico. Estas variables permitirían explicar con mayor profundidad por qué colaboradores con alto apoyo social pueden mantener solo un compromiso organizacional medio. Asimismo, sería pertinente replicar el estudio en empresas de otros sectores y con muestras más amplias, a fin de contrastar si la ausencia de relación encontrada responde a las características específicas de la empresa automotriz evaluada o si constituye una tendencia más amplia en contextos laborales similares.

Conclusiones

Primera: En los trabajadores de una compañía automotriz en Arequipa no se halló una relación estadísticamente relevante entre el compromiso organizacional y el apoyo social que perciben. Esto señala que el apoyo recibido de amigos, familiares y personas importantes no está directamente relacionado con el grado de compromiso con la organización en la muestra analizada.

Segunda: Se identificó que los colaboradores presentan, en su mayoría, un nivel alto de apoyo social percibido, lo cual refleja la presencia de redes de apoyo favorables en su entorno personal y social.

Tercera: El compromiso organizacional se manifiesta predominantemente en un nivel medio, lo que sugiere una vinculación moderada de los colaboradores con la organización.

Cuarta: No se evidencian diferencias significativas en la percepción del apoyo social percibido en función del género, lo que indica que hombres y mujeres experimentan niveles similares de apoyo.

Quinta: El compromiso organizacional no presenta variaciones significativas según el género, lo que sugiere que esta variable no depende de dicha característica demográfica.

Sexta: No se observan diferencias significativas en la percepción del apoyo social en función de la edad ni del área laboral, lo que indica que estas variables no influyen de manera relevante en dicha percepción.

Séptima: Se evidencia que el compromiso organizacional no varía significativamente según la edad, manteniéndose relativamente homogéneo entre los distintos grupos etarios de los colaboradores. En contraste, presenta diferencias significativas según el cargo, observándose niveles más altos en los puestos de asistentes y

atención al cliente, particularmente en la dimensión de compromiso normativo, lo que evidencia que este componente está influenciado por la función desempeñada dentro de la organización.

Sugerencias

Primera: Implementar tácticas organizacionales con el objetivo de reforzar la responsabilidad en la organización, teniendo en cuenta que no se encontró una relación significativa entre esta variable y el apoyo social percibido. Dado que el compromiso organizacional se basa en gran medida en factores relacionados con la experiencia laboral dentro de la compañía, estas estrategias pueden abarcar programas de reconocimiento, oportunidades de desarrollo profesional, optimización de la comunicación interna y consolidación del liderazgo.

Segunda: Fomentar áreas de integración y bienestar entre los empleados, como ejercicios grupales, talleres para el manejo del estrés o dinámicas de convivencia laboral. Estas medidas pueden ayudar a mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo y al bienestar emocional; no obstante, es importante distinguirlas del apoyo social percibido que se evalúa en esta investigación, el cual consiste principalmente en el soporte brindado por amigos, familiares y personas significativas.

Tercera: Desarrollar e implementar programas orientados al fortalecimiento del compromiso organizacional, tales como talleres de motivación, liderazgo y sentido de pertenencia, dirigidos por especialistas en gestión del talento humano, con la finalidad de incrementar el nivel de compromiso actualmente identificado como medio.

Cuarta: Promover políticas de inclusión organizacional que aseguren la igualdad en el acceso al apoyo social, las cuales deben ser impulsadas por la gerencia y el departamento de recursos humanos, para garantizar que hombres y mujeres sigan

recibiendo niveles parecidos de soporte en su ambiente laboral.

Quinta: Consolidar prácticas de gestión organizacional que promuevan el compromiso de manera equitativa entre todos los colaboradores, sin distinción de género, siendo responsabilidad de los jefes de área y supervisores su adecuada implementación, con el propósito de mantener niveles homogéneos de compromiso en la organización.

Sexta: Realizar evaluaciones periódicas del apoyo social percibido considerando variables como la edad y el área de trabajo, a través de encuestas internas aplicadas por el departamento de recursos humanos, con el fin de monitorear su comportamiento y detectar posibles variaciones entre los distintos grupos de colaboradores.

Séptima: Replicar la investigación en otras compañías del sector automovilístico o en diferentes contextos de organización, incrementando el tamaño de la muestra y añadiendo nuevas variables para el análisis, con el objetivo de confrontar los resultados conseguidos y producir mayor evidencia acerca del vínculo entre el apoyo social que se percibe y el compromiso con la organización.

Octava: Promover el desarrollo de revisiones sistemáticas y metaanálisis sobre la relación entre el apoyo social percibido y el compromiso organizacional, con el fin de integrar y evaluar la evidencia científica disponible, identificar vacíos e inconsistencias en la literatura y fortalecer el sustento teórico y metodológico para futuras investigaciones.

Novena: Incorporar en la ficha sociodemográfica variables adicionales, tales como la antigüedad laboral, el grado académico, el estado civil, el tipo de contrato y el cargo desempeñado, con la finalidad de evaluar su posible asociación con el apoyo social percibido y el compromiso organizacional, permitiendo una comprensión más amplia de los factores que intervienen en dichas variables y fortaleciendo el análisis de futuras investigaciones.

Limitaciones

Los resultados no pueden generalizarse a otras empresas, sectores económicos o contextos laborales con características diferentes debido a que la investigación fue realizada en trabajadores de una única compañía automotriz en Arequipa.

Los instrumentos se aplicaron en el ambiente de trabajo, donde elementos como el ruido, las interrupciones o la presión del tiempo pudieron afectar la concentración de los participantes al responder.

El proceso de aplicación se alargó porque los colaboradores no pudieron responder inmediatamente a los cuestionarios, ya que debido a sus responsabilidades laborales tuvieron problemas para recolectar datos.

Se ocupa de la cuestión del registro irregular del consentimiento informado, debido a que algunos de los participantes optaron por no firmar el documento a pesar de su participación, lo que afecta la formalidad del procedimiento ético.

Referencias

- Abbas, Q., & Ahmad, S. J. (2019). Reliability and Validity Estimation of Urdu Version of Organizational Commitment Questionnaire-Revised. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 34(2), 255-276.
- Acosta Novoa, M. V. (2024). Cultura y compromiso organizacional en conductores de una empresa de transporte de carga pesada de Arequipa Metropolitana, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio UCSP. <https://gestion-repo.ucsp.edu.pe/items/5b0e4c32-ab67-4de4-b6d1-dc855cb7752b>
- Aguilar Gonzales, H. E., & Grundy López, R. E. (2024). Clima laboral y compromiso organizacional en la municipalidad provincial de Arequipa, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12773/18502>
- Ajahuana Vilca, N. E., & Choquehuanca Coa, A. (2021). El clima organizacional y la rotación de los colaboradores en la empresa Repuestos Elibem S.R.L., Arequipa 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64945> Repositorio UCV
- Andina. (2024, enero 11). Sunafil desarrolló más de 700 reuniones el 2024 con sindicatos y gremios empresariales. <https://andina.pe/agencia/noticia-sunafil-desarrollo-mas-700-reuniones-2024-sindicatos-y-gremios-empresariales-1014568.aspx>
- Aranzamendi Rodríguez, J., & Jiménez Chávez, L. (2024). Bienestar psicológico, compromiso organizacional y comunicación interna en trabajadores de una empresa automotriz de Arequipa. Universidad Católica San Pablo. Recuperado de repositorio.ucsm.edu.pe
- Arasanmi, C. N. (2020). Delivering on organizational promises: the role of employer branding in employee retention. *Human Resource Management International Digest*, 28(3), 41-43. <https://doi.org/10.1108/HRMID-11-2019-0272>

- Araya-Pizarro, S., Díaz, K.V., Rojas-Escobar, L. (2020). Compromiso Organizacional de funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Propósitos y Representaciones*, 8(3). <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Arciniega, L. M., & González, L. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 21(1), 35-50.
- Arias Galicia, F., & Sosa Varela, D. (2003). El Compromiso Organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2, 13-25).
- Arias Gallegos, W. L. (2013). Clima organizacional en 8 empresas de Arequipa. *Illustro*, 4(1), 39-56. https://www.researchgate.net/publication/276290164_Clima_organizacional_en_8_empresas_de_ArequipaResearchGate
- Ávila Vila S. & Pascual Faura M. (2020) Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época* (1) 201-226 <https://doi.org/10.17561//ree.v2020n1.12>
- Báez Santana, R. A., Zayas-Agüero, P. M., Velázquez-Zaldívar, R., & Lao-León, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial*, XL (1), 14-23.
- Betanzos Díaz, N., & Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de la psicología*, 23(2), 207-215.

- Betanzos Díaz, N., Andrade Palos, P., & Paz Rodríguez, F. (2006). Compromiso Organizacional en una muestra de Trabajadores Mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43.
- Caesens, G., & Stinglhamber, F. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *European Review of Applied Psychology*, 64(5), 259–267.
<https://doi.org/10.1016/j.erap.2014.08.002>
- Caesens, G., Stinglhamber, F., & Luypaert, G. (2020). The impact of work engagement and workaholism on well-being: The role of work-related social support. *European Review of Applied Psychology*, 70(2), 100533.
<https://doi.org/10.1016/j.erap.2019.100533>
- Cámara de Comercio e Industria de Arequipa. (2024). Análisis del mercado automotriz en Arequipa y Perú. https://www.camara-arequipa.org.pe/public/archivos/economicos/Estudio_econmico_21_Diciembre_2024_Analisis_mercado_automotriz_Arequipa_Peru.pdf
- Cao, Y., Liu, J., Liu, K., Yang, M. & Liu, Y. (2019). The mediating role of organizational commitment between calling and work engagement of nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Sciences*, 6(3), 309–314.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2019.05.004>
- Carazas Miranda, N. V. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13642>

- Carmona, A., Hernández, L., Martínez, S., & Pérez, F. (2025). Compromiso organizacional en la industria automotriz de Zacatecas. *Revista Dinámica Administrativa, Negocios, Gobierno y Sociedad*, 10(2), 55–70.
- Castro, D., Martínez, F., Robledo, D. & Sierra, E. (2014). Compromiso Organizacional entrabajadores del rubro minero de la IV Región. *Revista de Psicología - Universidad Viña Del Mar*, 3(6), 34–51.
<http://sitios.uvm.cl/revistapsicologia/revista/06.07.compromiso.pdf>
- Catalyst Global. (2025, 21 de abril). *Workplace engagement: Insights from Gallup's 2025 state of the global workplace*. Catalyst Global.
<https://www.catalystperu.pe/articulos/blog/workplace-engagement-gallup-report-2025>
- Cernas Ortiz, D. A., Mercado Salgado, P., & León Cázares, F. (2018). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. *Contaduría y Administración*, 63(2), 1-23.
- Cetin, S., Gürbüz, S., & Sert, M. (2015). A Meta-analysis of the Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: Test of Potential Moderator Variable. *Employ Respons Rights J*, 27, 281-303.
- Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relación entre clima organizacional y engagement en dos fundaciones sociales sin fines de lucro de la Región del Bío Bío. *Ciencia & Trabajo*, 19(59), 105-112. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105revistas.unaaa.edu.pe>
- Chiang, M., Gómez, N. & Wackerling, L. (2016). Compromiso organizacional del funcionario municipal rural de la Provincia de Nuble, Chile. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 134–138. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492016000200010>

- Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Mc Graw Hill
- Chumbe Gutiérrez, M. A. (2020). Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de las empresas automotrices - Pucallpa 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].
- Coronado-Guzmán, Graciela; Valdivia-Velasco, Magali; Aguilera-Dávila, Aída; Alvarado-Carrillo, Araceli (2020) Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. Conciencia Tecnológica, (60), <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Dávila de León, C., & Jiménez García, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), 272-302.
- Dávila, C., & Guevara, P. (2021). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 24(2), 155–170. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v24i2.19455>
- Dávila, M. C., & Jiménez, G. (2012). El papel de los valores en la predicción del compromiso organizacional y del comportamiento de ciudadanía organizacional. *Anuario de Psicología*, 42(1), 51-64.
- Díaz, S. J., & Mattos, K. A. (2023). El clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia privada, en el distrito de San Isidro - 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/34800>
- Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, Á. F., & García Méndez, A. (2018). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 1-15. <https://doi.org/10.22458/rna.v4i1.533> Revistas UNED
- Durham H., & Smith M. (1996) El gerente eficaz. Sudamericana

- Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2016). Optimizing perceived organizational support to enhance employee engagement. *Society for Human Resource Management and Society for Industrial and Organizational Psychology*.
<https://www.siop.org>
- Eliyana, A., Ma'arif, S. & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150.
<https://doi.org/10.1016/j.iiedeen.2019.05.001>
- Flores Cano, M. (2020). Clima laboral y desempeño de los trabajadores en una empresa agroindustrial de Ica [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2341>
- Flóres, M., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu*, 16(1), 1-31.
- Gallup. (2023). State of the Global Workplace: 2023 Report. Gallup Press.
- Galvez, E., & Julca, C. (2022). Clima laboral y compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de la Victoria, Chiclayo, 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Universidad Señor de Sipán.
- Gestión. (2023, diciembre 6). Sunafil: 67% de empresas formales tiene trabajadores fuera de planilla. <https://gestion.pe/economia/empleo-sunafil-67-de-empresas-formales-tiene-trabajadores-fuera-de-planilla-noticia/>
- Girón, C., & Serruto Perea, Y. A. (2020). Relación del síndrome de Burn Out y el Compromiso Organizacional en personas que trabajan y estudian en una Universidad del Norte. *EDUCARE ET COMUNICARE Revista De investigación De La Facultad De Humanidades*, 8(1), 4-13. <https://doi.org/10.35383/educare.v8i1.320>

- Glazer, S., & Kruse, B. (2008). The Role of Organizational Commitment in Occupational Stress Models. *International Journal of Stress Management*, 15(4), 329-344.
- Gómez Mendoza, A. L., & Rodríguez, T. J. (2022). Clima organizacional y su influencia en el compromiso laboral de los trabajadores en una empresa automotriz en Guadalajara, México. *Revista Mexicana de Administración de Empresas*, 6(2), 45–58.
- Grados, J. A. (2014). Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. *Manual Moderno*.
- Grueso Hineostroza, M. P. (2010). Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización. *Innovar Journal*, 20(36), 79-90.
- Gutierrez Cruz, D. O. (2023). Clima laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa agroindustrial - Virú, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122172>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación* (7^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Herzberg Z. (1989) *Teoría de la Higiene*. McGraw- Hill.
- Hiltrop, J. M. (2002). Mapping the HRM practices of international organizations. *Strategic Change*, 11(6), 329-338. <https://doi.org/10.1002/jsc.605>
- Icek, A. (1991). The Theory of Planned Behavior Organizational Behavior and Human Decision Processes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2024). Resultados definitivos del departamento de Arequipa.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib155/1/04TOMO_01.pdf

Instituto Peruano de Economía. (2024, julio). *Índice de Competitividad Regional – INCORE 2024* (12.^a ed.). IPE. Recuperado de Instituto Peruano de Economía

Jiménez Figueroa, A. E., Acevedo Olea, D., Salgado Concha, A. L., & Moyano Díaz, E. (2009). Cultura trabajo- familia y compromiso organizacional en empresa de servicios. *Psicología em Estudo*, 14(4), 729-738.

Johnson, M. (2014) *The Worldwide Workplace: Solving the Global Talent Equation*. Palgrave Macmillan UK.

Kim, M., & Beehr, T. A. (2020). Empowering leadership: Leading people to be present through affective organizational commitment? *The International Journal of Human Resource Management*, 31(16), 2017–2044. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1424017>

Krajcsák, Z., & Kozák, A. (2018). The impact of labor shortage on the employee commitment. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 28(3), 1-8.

Labrague, L., McEnroe – Petite, D., Tsaras, K., Cruz, J. P., Colet, P. & Gloe, D. (2018). Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: Implications for nursing management. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(4), 403–408. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.09.001>

Lambert, E., Keena, L., Leone, M., May, D. & Haynes, S. (2019). The effects of distributive and procedural justice on job satisfaction and organizational commitment of correctional staff. *Social Science Journal*, (9). <https://doi.org/10.1016/j.sosci.2019.02.002>

- Lizote, S., Verdinelli, M. & Nascimento, S. (2017). Organizational commitment and job satisfaction: A study with municipal civil servants. *Brazilian Journal of Public Administration*, 51(6), 947–967. <https://doi.org/10.1590/0034-7612156382>
- Llapa-Rodríguez, E., Trevizan, M., Shinyashiki Tadeu, G., & Costa Mendes, I. (2008). Interface entre el Compromiso Profesional y Organizacional: Recursos Humanos en el Sector. *Enfermería Global*, 7(3), 1-8
- Loli, A., Montgómery, W., Cerón, F., Del Carpio, J., Navarro, V. & Llacho, K. (2015). Compromiso organizacional y sentimiento de permanencia de los profesionales en las organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación En Psicología*, 18(1), 105–123. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v18i1.11781>
- López-Paredes, R. M., & Salazar-Martínez, P. (2023). El impacto del clima organizacional en el compromiso laboral de los trabajadores de la industria automotriz en Colombia. *Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional*, 9(1), 89–102.
- Lupano-Perugini, M. L., & Castro Solano, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188
- Mamani, R., & Huamán, J. (2020). Clima organizacional y compromiso organizacional en trabajadores de empresas de Arequipa. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(3), 195–204. <https://doi.org/10.5093/jwop2020a18>
- Mañas, M. A., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E. (2019). The relationship between social support, organizational commitment, and job satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(14), 2639. <https://doi.org/10.3390/ijerph16142639>

- Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E. & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72719306%0ACómo>
- Marketing interno y compromiso organizacional de centros de entretenimiento del Perú. (2020). *Revista De Psicología*, 9(2), 55-67. <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/514>
- Martínez-Serna, M. d., Vega-Martínez, J. E., & Eternod-Domenechb, V. (2018). The influence of organizational commitment and learning orientation on innovation in SMEs. *Contaduría y Administración*, 63(3), 1-19.
- Meyer, J. P. (2014). Employee commitment, motivation, and engagement: Exploring the links. In *The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Motivation* (pp. 289–307). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118762301.ch14>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Managment Review*, 1(1), 61-89. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/105348229190011Z>
- Meza-López, B. I., Ibarra, L. E., Valenzuela-Sandoval, A., & Zuñiga-Mazón, E. (2023). Clima laboral y compromiso organizacional en docentes de una institución de educación superior en Sonora. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (40). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.582>
- Miao, R., Lu, L., Cao, Y., & Du, Q. (2021). The high-performance work system, employee voice, and organizational commitment: The moderating role of social support. *Current Psychology*, 40, 3455–3465. <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00223-7>

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2024). Demanda de ocupaciones en Arequipa. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6547569/5705784-informe-edo-al-2024-arequipa.pdf>
- Miranda-Pérez, M. P. (2022). Clima organizacional y compromiso laboral en el personal docente y administrativo de las Instituciones Educativas Innova Schools sedes Tacna, Arequipa y Moquegua, año 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna].
- Montoya-Santos, E. M. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581494>
- Moore, S. J., Durst, P. T., Ritter, C., Nobrega, D. & Barkema, H. W. (2020). Effects of employer management on employee recruitment, satisfaction, engagement, and retention on large US dairy farms. *Journal of Dairy Science*, 103(9), 8482–8493. <https://doi.org/10.3168/jds.2019-18025>
- Neyra-Vilcarromero, M., Aliaga-Jiménez, B. K., Burgos-Chávez, V. S., & Álvarez-Manrique, V. D. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional “CO” en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 11–21. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1412>
- Noraazian, & Khalip, (2016). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, (6), 16-23. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v6-i12/2464>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.

- Odoardi, C., Battistelli, A., Montani, F., & Peiró, J. M. (2019). Affective Commitment, Participative Leadership, and Employee Innovation: A Multilevel Investigation. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(2), 103-113.
- Ojeda, M., Talavera, R. & Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. *Sistemas, Cibernética e Informatica*, 13(1), 66–71. [http://www.iiiisci.org/journal/CV\\$/risci/pdfs/XA510QF15.pdf](http://www.iiiisci.org/journal/CV$/risci/pdfs/XA510QF15.pdf)
- Olazabal-Meza, D. A., & Mahaney-Aguirre, D. M. (2021). Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional en la empresa Sur Motors S.A. Arequipa - 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2023). Informe sobre el estado del lugar de trabajo mundial. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Tendencias del empleo y el apoyo social en el trabajo*. OIT. <https://www.ilo.org>
- Osores-Laureano, A. L., & Osorio-Díaz, F. J. (2023). Compromiso organizacional y clima laboral en los trabajadores de una empresa privada de El Tambo - Huancayo, 2023 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/6654>
- Pachamama Radio. (2025, mayo 7). Arequipa: informalidad alcanza al 62% de trabajadores pese a leve mejora. <https://pachamamaradio.org/arequipa-informalidad-alcanza-al-62-de-trabajadores-pese-a-leve-mejora/>
- Palma, S. (2004). Clima laboral y su relación con el desempeño organizacional. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Peña-Pizarro, R., & Antonio Garay, J. (2024). Compromiso organizacional y clima organizacional en la empresa Sinersa, perteneciente al sector energético, Piura-Lima, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
- Pérez de la Cruz, A. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de empresas del sector automotriz de la ciudad de Huancayo, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado, M. y Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y postgrado*, 21(2).
- Pitombo, N., de Aguiar-Rodrigues, A. & Galvão de Albuquerque, L. (2014). Organizational commitment and job satisfaction: What are the potential relationships? *BAR – Brazilian Administration Review*, 11(4), 476–495. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2014276>
- Polo-Vargas, J. D., Fernández-Ríos, M., Bargsted, M., & Ferguson-Fama, L. (2017). The relationship between organizational commitment and life satisfaction: The mediation of employee engagement. *Universia Business Review*, (54), 110-145.
- Prevención Integral. (2023, junio 11). Perú: espacios de trabajo más seguros y con mejor clima laboral por la implementación de comités y supervisores de SST. <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2023/05/01/peru-espacios-trabajo-mas-seguros-con-mejor-clima-laboral-por-implementacion-comites-supervisores>
- Quispe-Muñoz, M. G. (2015). Adaptación y propiedades psicométricas del inventario de compromiso organizacional de Allen y Meyer en trabajadores de una empresa privada de Villa El Salvador (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/226>

- Ramírez, S. (2025). Clima organizacional en la relación motivación-compromiso en una empresa automotriz de Santa Cruz. Universidad Autónoma Gabriel René Moreno.
- Ramírez-Sánchez, V., & Mapén-Franco, F. d. (2019). Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 166-189. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.263>
- Randall, D. M. (1987). Commitment and the Organization: The Organization Man Revisited. *Academy of Management Review*, 12(3), 460-471.
- Rego, A., & Leal, S. (2010). How the Perceptions of Five Dimensions of Corporate Citizenship and Their Inter-Inconsistencies Predict Affective Commitment. *Journal of Business Ethics*, 94(107), 107-127.
- Revista de Psicología y Educación. (2022). Apoyo social percibido y bienestar laboral en contextos organizacionales. *Revista de Psicología y Educación*, 17(2), 145–158. <https://revistadepsicologiayeducacion.es>
- Revista Electrónica de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México. (2022). Apoyo social percibido como predictor de bienestar en trabajadores. *Revista Electrónica de Psicología*, 20(1), 45–59. <https://revistas.unam.mx>
- Revista Latinoamericana de Psicología. (2021). Apoyo social percibido y compromiso afectivo en trabajadores latinoamericanos. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 53(2), 89–101. <https://doi.org/10.14349/rlp.2021.v53.n2>
- Ríos, F. A., & García, L. M. (2024). Clima organizacional y compromiso de los colaboradores en la industria automotriz en Santiago, Chile. *Revista de Psicología y Ciencias Organizacionales*, 7(1), 172–180.

- Ríos-Manríquez, M., Téllez Ramírez, M. d., & Ferrer Guerra, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración* (231), 103-125.
- Robles-Cuadros J.M., Placencia-Medina M.D., Carreño-Escobedo R., (2024) Asociación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de médicos que atendieron en la pandemia del COVID-19 en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2020-2021. *Horizontes Medicos* 24(3) 1-12. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2024.v24n3.11>
- Ruiz del Alba, J. (2013). El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, 1(1), 67-86. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5089649.pdf>
- Salvador-Ferrer, C. M. (2012). El compromiso organizacional como predictor de la inteligencia emocional. *Interamerican Journal of Psychology*, 46(2), 255-260.
- San Martín-Gutiérrez, S. (2013). La confianza, la satisfacción, las normas relacionales, el oportunismo y la dependencia como antecedentes del compromiso organizacional del trabajador. *Contaduría y Administración*, 58(2), 11-38.
- Sánchez, J. C., Lanero, A., Yurrebaso, A., & Tejero, B. (2007). Cultura y desfases culturales de los equipos de trabajo: implicaciones para el compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(2), 218-224.
- Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizacional De Los Docentes De La Facultad De Ciencias Económicas, Administrativas Y Contables- Faceac, Unprg; Lambayeque, 2017-2018. (2020). *Horizonte Empresarial*, 7(1), 15-29. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i1.1347>
- Schneider, B., & Reichers, A. E. (1983). On the etiology of climates. *Personnel Psychology*, 36(1), 19–39. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1983.tb00500.x>

- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Tormo-Carbó, G., & Osca-Segovia, A. (2011). Antecedentes Organizacionales y Personales de las Intenciones de Compartir Conocimiento: Apoyo, Clima y Compromiso con la Organización. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(3), 213-226.
- Toro-Álvarez, F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 14 (3), 333-344.
- Trigozo-Pezo, C. J., Sánchez-Rodríguez, M. F., Troya-Palomino, D., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Clima laboral y engagement en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), 1-15. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.14revistas.unaaa.edu.pe>
- Valencia-Condori, J. L., & Barriga Terán, A. F. (2023). Análisis del nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la tienda más grande de una marca retail posicionada en la ciudad de Arequipa 2020 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo].
- Verde de la Cruz, M. (2024). Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa de rubro automotriz en Lima [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/147932>
- Villalba-Moreno, O. (2001). Incremento de la satisfacción y del compromiso organizacional de los empleados a través del liderazgo efectivo. *Revista Latinoamericana de Administración*, (26), 5-17.

- Villareal, M. y Llanos, L. (2019). Confianza, autoeficacia y percepción de liderazgo. *Revista Dimensión Empresarial*, 17(3), 1-17. <https://doi.org/10.15665/dem.v17i3.1641>
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 314–334.
- Zhang, Y., Zhang, J., & Nguyen, T. (2022). The influence of perceived organizational support on organizational commitment: A meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 13, 857123. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.857123>
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30–41.
- Thomas, S., Kanske, P., Schäfer, J., Hummel, K. V., & Trautmann, S. (2022). Examining bidirectional associations between perceived social support and psychological symptoms in the context of stressful event exposure: A prospective, longitudinal study. *BMC Psychiatry*, 22, 736. <https://doi.org/10.1186/s12888-022-04386-0>
- Gillman, J. C., Turner, M. J., & Slater, M. J. (2023). The role of social support and social identification on challenge and threat cognitive appraisals, perceived stress, and life satisfaction in workplace employees. *PLOS ONE*, 18(7), e0288563. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0288563>

Anexos

Anexo 1: Consentimiento Informado

Consentimiento informado

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

Esta investigación se realiza como parte de una tesis y está dirigida por Emily Alexia Salazar Valdez y Solanch Alioska La Torre Márquez, bachilleres de la Universidad Católica Santa María.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima garantizando expresamente que la información recolectada se utilizará, en su totalidad, con fines de investigación, salvaguardando su identidad e integridad del contenido. Si tiene alguna duda sobre el estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento conectándose con las encargadas al correo: alexiasalazarvaldez@gmail.com y solanchlatorre@gmail.com

Si Ud. Accede a participar en el estudio, se le pedirá responder a preguntas que sólo le tomará 30 minutos aproximadamente a su tiempo.

Desde ya le agradecemos su participación.

¿Acepta ser parte de esta investigación y otorgar su consentimiento informado?

Si: _____

No: _____

Arequipa, _____ de _____ del 2025

Anexo 2: Instrumento 1

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su EMPRESA. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: (1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.

Enunciados	En Total desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni en desacuerdo ni en acuerdo (3)	De acuerdo (4)	En total de acuerdo (5)
Dimensión 1: Compromiso Afectivo Indicador: Apego a la empresa					
1.- Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2.- Tengo un gran sentido de pertenencia hacia esta dependencia					
3.- Esta dependencia tiene un gran significado personal para mí.					
Indicador: Sentido de pertenencia					
4.- Me siento como parte de una familia en esta dependencia					
5.- Realmente siento como si los problemas de esta dependencia fueran mis propios problemas.					
6.- Disfruto hablando de mi dependencia con gente que no pertenece a ella					
Dimensión 2: Compromiso de Continuidad Indicador: Deseo de seguir en la empresa					
7.- Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta dependencia					
8.- Una de las razones principales para seguir trabajando en esta organización, es porque otra dependencia no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					

9.Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta organización.					
10.- Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta dependencia, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					
Indicador: Deseo de irse de la empresa					
11.-Ahora mismo sería muy difícil para mí dejar de laborar en esta dependencia, incluso si quisiera hacerlo					
12.-Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la organización en la que laboro.					
Dimensión 3: Compromiso Normativo Indicador: Obligación moral					
13.-Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta dependencia es porque siento la obligación moral de permanecer en ella					
14.- Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora la dependencia donde laboró					
15.-Me sentiría culpable si dejase ahora esta dependencia, considerando todo lo que me ha dado..					
Indicador: Lealtad hacia la empresa					
16.- Ahora mismo no abandonaría mi dependencia, porque me siento obligado con toda su gente.					
17.- . Esta dependencia se merece mi lealtad.					
18.- Creo que le debo mucho a esta dependencia.					

Puntuación e Interpretación

Compromiso Afectivo: Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6.

Bajo (6 – 16 puntos): El trabajador manifiesta una conexión emocional débil con la organización. No se identifica con sus valores ni siente afecto por la empresa, lo cual puede derivar en desmotivación, desapego o alta intención de rotación.

Promedio (17 – 26 puntos): Se evidencia un nivel moderado de identificación emocional. El colaborador presenta cierta afinidad hacia la organización, aunque no representa un vínculo lo suficientemente fuerte como para garantizar su permanencia si surgieran mejores oportunidades.

Alto (27 – 36 puntos): El colaborador demuestra una fuerte identificación emocional y sentido de pertenencia. Este compromiso genera motivación intrínseca, lealtad organizacional y disposición a permanecer en la empresa incluso ante desafíos.

Compromiso de Continuidad: Ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12.

Bajo (6 – 16 puntos): El trabajador no percibe costos significativos al dejar la organización. No se siente dependiente económica o profesionalmente, por lo que su permanencia puede estar condicionada a beneficios externos o nuevas oportunidades.

Promedio (17 – 26 puntos): Se presenta una valoración intermedia de los costos de salida. El trabajador evalúa racionalmente su continuidad, considerando factores como la estabilidad laboral, los beneficios o el tiempo invertido en la empresa.

Alto (27 – 36 puntos): El trabajador percibe altos costos asociados a abandonar la organización, como pérdida de antigüedad, beneficios u oportunidades internas. Aunque no esté motivado emocionalmente, el miedo a perder lo logrado lo impulsa a quedarse.

Compromiso Normativo: Ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18.

Bajo (6 – 16 puntos): Existe una baja percepción de obligación moral hacia la organización. El colaborador no siente que esté “en deuda” ni que tenga razones éticas o morales para continuar.

Promedio (17 – 26 puntos): El compromiso normativo es moderado. El trabajador podría sentir cierta responsabilidad o gratitud hacia la empresa, lo cual influye parcialmente en su decisión de permanencia.

Alto (27 – 36 puntos): El colaborador posee un fuerte sentido del deber y responsabilidad moral para continuar en la organización. Este tipo de compromiso, basado en la lealtad y los valores personales, puede sostener su permanencia incluso en contextos difíciles.

Compromiso organizacional

Bajo (18 – 48 puntos): La persona muestra un nivel bajo en la variable evaluada. Esto indica una participación limitada, percepción reducida o escaso desarrollo del atributo o habilidad que mide el instrumento. Es posible que no experimente una conexión fuerte con los aspectos evaluados o que aún no haya desarrollado plenamente esa dimensión.

Medio (49 – 78 puntos): Se observa un nivel moderado. El individuo presenta ciertas manifestaciones del atributo evaluado, pero no de manera consistente o destacada. Puede reflejar un compromiso parcial, una percepción equilibrada o un nivel de habilidad en desarrollo, que influye de forma variable en su conducta o decisiones.

Alto (79 – 108 puntos): El puntaje sugiere un nivel elevado en la dimensión evaluada. La persona demuestra una fuerte presencia del rasgo o característica medida, lo que probablemente se refleja en su comportamiento, decisiones o actitudes. Este nivel alto puede tener un impacto significativo y sostenido en su entorno o desempeño.

Anexo 3: Instrumento 2

MSPSS (Escala Multidimensional de Apoyo Social Percibido – Zimet et al.)

A continuación, encontrará afirmaciones relacionadas con el apoyo y respaldo que usted percibe de las personas significativas en su vida, como familiares, amigos y personas cercanas. Cada afirmación presenta siete opciones de respuesta que van desde 1 (Muy en desacuerdo) hasta 7 (Muy de acuerdo).

Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con un aspa (X) solo una alternativa, aquella que mejor refleje su percepción personal. Conteste todos los ítems. No existen respuestas correctas o incorrectas, ya que lo importante es conocer su opinión.

Nº	Afirmación	Muy en desacuerdo (1)	Bastante en desacuerdo (2)	Algo en desacuerdo (3)	Ni en desacuerdo ni de acuerdo (4)	Algo de acuerdo (5)	Bastante de acuerdo (6)	Muy de acuerdo (7)
1	Existe una persona especial que está a mi lado cuando realmente la necesito.							
2	Hay una persona especial con la que puedo compartir mis alegrías y tristezas.							
3	Mi familia realmente trata de ayudarme.							
4	Consigo la ayuda emocional y el apoyo que necesito de mi familia							
5	Tengo una persona especial que es una verdadera fuente de consuelo para mí.							

6	Mis amigos realmente tratan de ayudarme.							
7	Puedo contar con mis amigos cuando las cosas van mal.							
8	Puedo hablar de mis problemas con mi familia.							
9	Tengo amigos con los que puedo compartir mis alegrías y tristezas.							
10	Hay una persona especial en mi vida que se preocupa por mis sentimientos.							
11	Mi familia está dispuesta a ayudarme en la toma de decisiones.							
12	Puedo contar con mis amigos para que me ayuden a tomar decisiones.							

Puntuación e Interpretación

Familia: Ítems 3, 4, 8, 11.

- Bajo (4 – 11 puntos): El participante percibe poco o nulo apoyo emocional y práctico por parte de su familia. Puede experimentar sensación de aislamiento o de falta de respaldo en la toma de decisiones importantes.
- Medio (12 – 20 puntos): Existe un apoyo moderado de la familia. Se reconoce cierta disposición para ayudar, aunque no es constante ni suficiente para cubrir las necesidades emocionales del individuo.

- Alto (21 – 28 puntos): El participante percibe un fuerte apoyo de su familia. Se siente acompañado, escuchado y respaldado, tanto en situaciones cotidianas como en momentos de dificultad.

Amigos: Ítems 6, 7, 9, 12.

- Bajo (4 – 11 puntos): Se percibe una red de amistades limitada o poco disponible para brindar apoyo. El participante no cuenta con suficientes vínculos de confianza para compartir problemas o tomar decisiones.
- Medio (12 – 20 puntos): El apoyo proveniente de los amigos es intermitente o parcial. Aunque existen lazos de confianza, estos no siempre son percibidos como accesibles o efectivos.
- Alto (21 – 28 puntos): El participante cuenta con amistades sólidas y disponibles. Percibe un alto grado de respaldo emocional, confianza y ayuda en la resolución de problemas o en la toma de decisiones.

Persona significativa: Ítems 1, 2, 5, 10.

- Bajo (4 – 11 puntos): El individuo no identifica a una persona especial en su vida que brinde apoyo constante. Puede sentirse solo o sin un referente afectivo importante.
- Medio (12 – 20 puntos): Existe la percepción de una figura significativa con un nivel de apoyo moderado. Se reconoce la presencia de alguien importante, pero no siempre accesible o incondicional.
- Alto (21 – 28 puntos): El participante percibe una persona significativa altamente presente, confiable y comprensiva. Este vínculo se convierte en un recurso fundamental de apoyo emocional.

Apoyo Social Percibido Total (suma de los 12 ítems).

- Bajo (12 – 33 puntos): El participante percibe escaso apoyo social en general. Puede experimentar soledad, aislamiento o sensación de no contar con recursos emocionales suficientes.
- Medio (34 – 55 puntos): La percepción de apoyo social es moderada. Se cuenta con algunas fuentes de respaldo, aunque no siempre son consistentes o satisfactorias en todas las áreas.
- Alto (56 – 84 puntos): El individuo percibe un nivel elevado de apoyo social. Disfruta de relaciones significativas, se siente acompañado y respaldado por familia, amigos y una persona especial, lo cual contribuye a su bienestar psicológico.