



**COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
CONTEXTUAL EN COLABORADORES DE UNA
EMPRESA DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS**



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA DE ICA

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
CONTEXTUAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA
DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND CONTEXTUAL PER-
FORMANCE IN EMPLOYEES OF A FOOD INDUSTRY COMPANY

Mg. Andrea del Rosario Candela Quiñones

71716904

andrea.candela@autonomadeica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-1176-7365>

Dr. Víctor Eduardo Candela Ayllón

15382082

victorcandela@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0798-1115>

Universidad Autónoma de Ica (UAI) Ica, Perú

Universidad de San Martín de Porres (USMP). Lima, Perú

Resumen

Objetivo: Determinar la relación, a modo de asociación de categorías, entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual en los colaboradores de una entidad dedicada al rubro de la industrialización alimentaria, ubicada en Arequipa.

Método: Se siguió la estrategia cuantitativa de tipo asociativa correlacional según el diseño no experimental de una sola medición. 248 empleados participaron en la evaluación utilizando El test ECO de Meyer y Allen (1991) (que mide Compromiso Organizacional) y el test CDC de Coleman y Borman (2000) (que mide el Desempeño de Contexto).

Resultados: Los resultados, con un valor de probabilidad $<.05$, se afirma que los niveles de compromiso organizacional se relacionan evidentemente con el desempeño contextual ($X^2= 50.527$; $gl=4$; $p<.001$) y una asociación correlativa con pendiente positiva ($d=.367$; $p<.05$).

Conclusión: El estudio concluye que los colaboradores que evidencia mayor compromiso con la organización, muestran una tendencia a mostrar conductas que configuran un comportamiento asociado al desempeño contextual.

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

Abstract.

Objective: To determine the relationship, by way of category association, between organizational commitment and contextual performance in the collaborators of an entity dedicated to the food industrialization industry, located in Arequipa.

Method: A quantitative correlational associative strategy was followed according to a non-experimental single-measurement design. 248 employees participated in the evaluation using Meyer and Allen's (1991) ECO test (measuring Organizational Commitment) and Coleman and Borman's (2000) CDC test (measuring Contextual Performance).

Results: The results, with a probability value $<.05$, affirm that the levels of organizational commitment are evidently related to contextual performance ($X^2= 50.527$; $gl=4$; $p<.001$) and a correlative association with a positive slope ($d=.367$; $p<.05$).

Conclusion: The study concludes that employees who show greater commitment to the organization, show a tendency to display behaviors that configure a behavior associated with contextual performance.

Key words: Commitment, organizational, performance, contextual, food industry.

Línea de investigación: Educación e innovación

Introducción y Antecedentes.

Los avances en tecnología han llevado a las organizaciones a competir entre sí para permitir que sus empleados se sientan comprometidos y colaborativos (Gadea et al., 2014). Según la encuesta de Saratoga sobre los aspectos laborales en América Latina realizada en diez países, desde el año 2010, en el mundo, el porcentaje de personas que renunciaron voluntariamente a sus trabajos ha aumentado, siendo uno de cada cinco trabajadores quienes muestran esta tendencia (Aliaga, 2019). Las personas tienden a obtener mejores ingresos y trabajar donde se sienten bien, y hay pocas conexiones emocionales que creen permanencia, especialmente cuando una organización está en crisis. (Rueda et al., 2020).

El compromiso de un trabajador con la empresa como entidad va a depender no solo de la remuneración económica sino también por el enfoque que gestión que emplee la empresa, principalmente centrado en la persona, es decir, no ver a las personas sólo como un recurso, sino también como lo que son, personas; además, pueden influir aspectos que son relativamente independientes a la empresa como las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, la armonía (Cardozo, 2021). Las buenas relaciones entre compañeros de trabajo generan un buen ambiente laboral que, por lo general, va en correlación directa con la eficacia de los objetivos de la organización (Calero y Roxana, 2017; Cruzado, 2017; García y Esther, 2018; Li et al., 2021).

Las investigaciones desarrolladas en torno al clima organizacional orientaron a descubrir unas características propias de la personalidad, que significan sembrar buenas voluntades, es decir, son comportamientos que suman a que el ambiente de trabajo sea favorable y positivo; se trata del comportamiento de ciudadanía organizacional; considerando los intereses de este estudio, se empleará la terminología de desempeño contextual. Este comportamiento se define como las acciones ejecutadas por las personas dentro de la organización en la cual se desempeñan, pero que no están dentro de las funciones del puesto formalmente estipuladas en el contrato, y que, además, aporten a concretarse los objetivos de la organización. (Gouldner, 1960; Organ, 1997; Organ et al., 2006; W. Organ, 1988; Organ y Ryan, 1995)

En por tanto que cabe la necesidad de preguntarse ¿de qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño contextual en trabajadores de una organización dedicada al rubro de industria alimentaria?, se espera encontrar estas variables se correlacionen de manera significativa y directa, por lo que fue el objetivo del estudio está orientado a determinar la relación entre estos dos fenómenos psicológicos organizacionales; también se plantearon tres objetivos específicos tales como establecer la forma de asociación correlativa entre las dimensiones de las variables, así como describir, por un lado el compromiso organizacional y por otro, el desempeño contextual, según sexo, edad y tiempo que lleva laborando en la organización.

Desde una perspectiva teórica, la investigación se justifica por la aplicación de modelos teóricos perfeccionados y validados constantemente, lo cual permitirá obtener nueva evidencia que sume al sustento de la teoría planteada. Desde una posición social, el estudio se justifica por dejar clara a las organizaciones la importancia de priorizar la implementación de modelos de gestión organizacional, basadas en la persona y en el bienestar social, ya que hace de la empresa no un lugar de tensión o estrés, sino como un lugar en el que la persona ponga en ejercicio sus competencias a favor de la empresa. Desde una postura práctica, los resultados del presente estudio brindan datos tangibles a las organizaciones peruanas dedicadas al rubro de la industria de alimentos para implementar acciones organizacionales que promuevan en desempeño contextual y fortalezcan el compromiso organizacional.

Metodología

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo porque se basó en la cuantificación de eventos según la asignación de valores numéricos a fenómenos psicológicos a fin de que sea posible su medición para ser procesado mediante técnicas matemático-estadísticas y así atender a los objetivos de la investigación. Fue de nivel descriptivo-correlacional, puesto que, por un lado, se describen los fenómenos tal cual se dan de forma natural y además, se requiere conocer la direccionalidad de la pendiente que describe la asociación entre las variables. Es de diseño no experimental porque no se manipularon variables para ver efectos en otras y, fue de corte transversal, porque el instrumento fue aplicado una sola vez a cada sujeto en un solo momento determinado en el tiempo. (Hernández y Mendoza, 2018).

En total, en la empresa laboran 838 colaboradores, siendo esta cantidad la población de estudio; ellos prestan sus servicios profesionales, técnicos y auxiliares, y quienes realicen actividades administrativas, operativas y de gestión. El tamaño mínimo de muestra requerido se determina considerando una población finita y se estratifica por región, subregión y género del colaborador por muestreo aleatorio estocástico, incluyendo colaboradores masculinos y femeninos, 6 meses. Como se mencionó anteriormente, se obtuvieron 248 trabajadores, excluyendo a los que lo hicieron. No completar satisfactoriamente el cuestionario entre los colaboradores que laboran en la empresa.

La técnica empleada fue la encuesta. Se empleó la Escala de Meyer y Allen (1991), adaptado al Perú por Argomedo (2013); Este concepto consta de tres dimensiones (Afectivo, Normatividad, Continuidad), cada una explicada en seis proposiciones. Se establecen siete anclajes de respuesta basados en el método de Likert para estos elementos, que van desde “totalmente en desacuerdo” (mostrado con un valor de 1) a “totalmente de acuerdo” (mostrado con un valor de 7). Así mismo, se aplicó el test de desempeño contextual de organizacional cuya autoría se atribuye a Coleman y Borman (2000), cuya estructura factorial posee tres variables latentes, tales como la ciudadanía interpersonal, con 8 reactivos; la ciudadanía organizacional (con 12 reactivos) y, escrupulosidad organizacional (con 7 reactivos). Ambas pruebas con suficiente evidencia psicométrica desde los inicios de su construcción hasta la adaptación al medio peruano, basándose en la evaluación del contenido, según la pertinencia, coherencia y relevancia del ítem; además de análisis factoriales en procesos de exploratorio y confirmatorio. La investigación siguió estrictamente las diez etapas del método cuantitativo propuesto por Hernández y Mendoza (2018), partiendo de la idea de la investigación, cuando se observó la necesidad de entender cómo es que el vínculo que se crea entre ella persona con la organización, se relaciona con el desempeño contextual, lo antes mencionado.

En segundo lugar, se procedió al planteamiento del problema; basado en la evidencia de literatura internacional y nacional. En tercer lugar, se realizó una revisión bibliográfica detallada para comprender los modelos históricos y los métodos teóricos como base teórica y sostenible de las variables centrales de esta investigación.

En cuarto lugar, se determina el tipo de investigación. En quinto lugar, se proporcionaron respuestas provisionales a las preguntas correspondientes a las preguntas de la encuesta planteadas al comienzo de la encuesta; por tanto, aclaramos las variables a utilizar y determinamos las herramientas para medir estas variables, las cuales se definen conceptual y operativamente.

En sexto lugar, se ha consolidado el marco metodológico. En séptimo, un diseño de muestra para el estudio. En octavo lugar, las herramientas de recolección de datos con características psicométricas controladas apropiadas y coordinadas con entidades para medir variables. En noveno lugar, los análisis estadísticos de los datos utilizando técnicas descriptivas e inferenciales. Finalmente, se desarrolló una interpretación de los resultados en el informe final.

Resultados

Tabla 1. Análisis de asociación relativa entre el compromiso organizacional y el desempeño contextual

Niveles de Compromiso organizacional	Desempeño contextual						
		Bajo		Promedio		Alto	
		f	Res. Est.	f	Res. Est.	f	Res. Est.
Bajo	16	4,0	10	-1,0	10	-1,5	
Promedio	18	1,0	45	2,2	22	2,6	
Alto	8	2,9	40	1,2	79	2,9	

Nota.- $\chi^2 = 50.527$; $g/4$; $p < .001$ // d de Somers = 0.367; $p < .001$

El valor de probabilidad indica que las categorías (baja, media, alta) de ambas variables expresadas, están significativamente relacionadas ($p \leq 0.05$, H_0 : niega la independencia de la variable, H_1 : de la variable). Afirmar la dependencia). Al observar los residuos categorizados, el compromiso contextual bajo se asocia significativamente con el compromiso organizacional bajo, y lo mismo ocurre con las categorías media y alta. Según la D de Somers, estas variables se relacionan mostrando una pendiente positiva ($d = .367$; $p < .05$).

Tabla 2.

Análisis de asociación correlativa entre las dimensiones del Compromiso organizacional y el Desempeño contextual.

Dimensiones	Componentes dimensionales del Compromiso Organizacional			
		Afectivo	Normativo	Continuidad
Desempeño contextual	Cumplimiento	Rho ,445**	,354**	,180**
	Altruismo	Rho ,361**	,291**	,051
	Escrupulosidad	Rho ,259**	,168**	,169**

Nota.- **=significancia estadística a nivel de .001

Las evaluaciones probabilísticas han demostrado que existe una correlación altamente evidente en todos los casos ($p \leq 0.01$; rechazar H_0 : variable no correlacionada, aceptar H_1 : variable correlacionada) menos entre el compromiso por continuidad y la dimensión de altruismo de desempeño contextual (DC). La correlación muestra una pendiente directa. En resumen, cuanto mayor sea el índice de dimensión OC, mayor será el índice de dimensión DC altamente correlacionado.

Tabla 3.

Análisis diferencial del compromiso organizacional según variables socio laborales.

Variable	Sexo		Edad			Tiempo en la entidad (años)		
	Hombre	Mujer	<34	34 a 41	>41	< 1	2 a 5	> 5
N	96	152	77	82	89	50	107	91
Mediana	94	96	83	96	99	96	83	105
Des. Est.	14.209	14.78	15.818	12.363	12.545	16.043	10.737	7.897
Ran. Prom.	114.31	130.93	111.78	120.15	139.52	124.6	72.35	185.76

Prueba estadística	U de Mann Whitney	H de Kruskal Wallis	H de Kruskal Wallis
	U: 6318.0, p: 0.75	χ^2 : 6.735, g/1, 2, p: 0.34	χ^2 : 113.045, g/1, 2, p: 0.01

Nota.- **=significancia estadística a nivel de .001; Des. Est.: Desviación típica, Ran. Prom.: Rango promedio.

Las evaluaciones probabilísticas mostraron que los indicadores de CO se diferencian significativamente según la edad y el tiempo de servicio en la organización ($p \leq 0.05$, rechazo H_0 : $Me = Me$, aceptación H_1 : $Me \neq Me$). Se observa que los empleados de hasta 33 años tienen menor evidencia de compromiso organizacional que los empleados de más edad. Por otro lado, podemos ver que el compromiso organizacional es menor para los empleados con 2-5 años de servicio que para los empleados con menos de 1 año de servicio, y más alto para los empleados con 5 años o más de servicio.

Tabla 4.

Análisis diferencial del desempeño contextual según variables socio laborales

Variable	Sexo		Edad			Tiempo en la entidad (años)		
	Hombre	Mujer	<34	34 a 41	>41	< 1	2 a 5	> 5
N	96	152	77	82	89	50	107	91
Mediana	82	86	79	83	86	85.5	79	88
Des. Est.	11.772	14.011	11.95	16.426	10.867	16.762	11.261	12.528
Ran. Prom.	108.95	134.32	112.45	123.99	135.39	127.34	102.81	148.44

Prueba estadística	U de Mann Whitney	H de Kruskal Wallis	H de Kruskal Wallis
	U: 5803.50, p: 0.07	χ^2 : 4.239, g/1, 2, p: 0.120	χ^2 : 123.046, g/1, 2, p: 0.01

Nota.- **=significancia estadística a nivel de .001; Des. Est.: Desviación típica, Ran. Prom.: Rango promedio.

Las evaluaciones probabilísticas han demostrado que existe una diferencia significativa entre la mediana de las variables de Desempeño Contextual, dependiendo del género y el tiempo que el empleado ha trabajado para la entidad ($p \leq 0.05$; rechazar). $H_0: Me = Me$; aceptar $H_1: Me \neq Yo$). Las mujeres tienen una mayor evidencia de desempeño contextual que los hombres y, de manera similar, los colaboradores que han estado activos por más de 5 años tienden a mostrar más evidencia de desempeño contextual que los colaboradores que han estado activos por menos de 5 años.

Discusión de resultados

Este estudio se desarrolló para conocer la naturaleza correlativa entre un comportamiento que se dan en las entidades donde las personas desempeñan sus labores, como es el compromiso organizacional y el desempeño contextual en los colaboradores de una empresa dedicada al rubro de la industria alimentaria con sede en Arequipa.

Los hallazgos centrales muestran que, los niveles compromiso organizacional que presentan los empleados de la empresa está significativamente relacionado con el nivel de desempeño contextual, entre las categorías de ambas variables (nivel bajo, medio, alto) respectivamente ($p < .05$); lo cual lleva a interpretar que los empleados con un alto compromiso con la empresa tienden a mostrar también un alto nivel de desempeño contextual.

Las investigaciones cuyos hallazgos son similares a los de este estudio, fueron hallados en Pakistán por Bilal et al. (2015), del mismo modo en la India, por Pradhan & Pradhan (2015), asimismo en Uruguay por González et al. (2016) y también en Portugal por Franco & Franco (2017), ellos señalaron que el compromiso organizacional evaluado desde el punto de vista del trabajador, tiene una correlación significativa con el desempeño contextual. Resultados semejantes fueron hallados en el Perú, específicamente en Lima por Mas (2018) y Martínez (2017), ellos encontraron que cuanto mayores fueron las puntuaciones reportadas por los test de compromiso, mayores también se reportan de la aplicación del test de desempeño contextual.

En términos sencillos, parece ser que, si los empleados se sienten más comprometidos con la organización como entidad, es decir, si estos desarrollan un vínculo de modo que se sienten identificados con la misma, les será más fácil efectuar conductas que

no necesariamente se encuentren dentro de la lista de funciones formales de su puesto que aún así, contribuyan al logro de objetivos organizacionales.

El primer propósito concreto del estudio fue esclarecer las relaciones correlativas entre los componentes de las variables del estudio, Los resultados muestran que existe una correlación directamente significativa entre todas las dimensiones evaluadas ($p < .05$) a excepción de “continuidad de CO” y “altruismo de CD” ($p > .05$).

Como resultado, los empleados que muestran una relación emocional con la empresa y que tienden a comprometerse con los objetivos corporativos respetando las normas organizacionales, sociales y personales generalmente se desempeñan bien. Y comportamientos más contextuales relacionados con el desempeño basados en funciones laborales, expresiones más naturales que Apoyamos a los compañeros únicamente en términos de trabajo y personalidad, y comportamientos que desempeñan las funciones laborales establecidas en los puestos. Hemos descubierto que desarrollamos otros comportamientos que superan los estándares exigidos a los trabajadores.

Además, los trabajadores que manifiestan un compromiso con la organización basado en la continuidad del trabajo en el mismo establecimiento o entidad en la que presta sus servicios, tienden a mostrar un mayor comportamiento en cuanto al desempeño pleno de las funciones laborales y el desempeño de actividades más allá de esa función. Se observó que condujo a la realización de objetivos físicos.

Otro resultado importante del análisis es que no hubo evidencia importante de la existencia de una correlación entre la dimensión compromiso de continuidad del compromiso organizacional y la dimensión altruismo en la variable desempeño contextual, esta última se caracteriza por el comportamiento laboral y de apoyo personal de los compañeros. Esto demuestra que estos dos comportamientos muestran una tendencia a la independencia, es decir, los empleados que quieren seguir trabajando en la empresa no necesariamente se inclinan a expresar apoyo laboral y personal a los compañeros. El objetivo específico cuatro, estuvo centrado en describir el compromiso organizacional según variables sociolaborales como sexo, edad, tiempo de empleo, tiempo institucional, tiempo de puesto y región.

En cuanto al sexo de los colaboradores, no existe una diferencia evidente, es decir que, los trabajadores y trabajadoras tienden a evidenciar un compromiso organizacional similar.

Dependiendo de la edad de los empleados, este no es el caso, porque los empleados mayores de 43 años tienden a mostrar un claro nivel de compromiso en comparación con los empleados entre 34 y 42 años; a su vez, en comparación con los empleados más jóvenes (menores de 33 años), los empleados de este Grupo suelen mostrar un claro nivel de compromiso. Estos hallazgos también pueden deberse a una lógica basada desde la perspectiva correlacional, pues se observa que los mayores tienden a mostrar una mayor tasa de compromiso organizacional, mientras que los más jóvenes tienden a mostrar menos evidencias de compromiso.

Una de las variables diferenciales del compromiso organizacional que tomó relevancia fue el tiempo de permanencia de los empleados en la empresa, pues de acuerdo a los resultados, los trabajadores que han sobrepasado el lustro de tiempo desempeñando labores, tienden a ser comparados con los que tienen acaba de incorporarse a la empresa (menos de un año), ya que muestra una tasa de compromiso significativamente más alta y, a su vez, este grupo de empleados tiene un índice de compromiso más alta en comparación con los que han trabajado durante 2-5 años. Se puede observar que el resultado muestra una forma de "V", muestra que las personas que se incluyen en el puesto tienden a mostrar un alto grado de compromiso con la empresa, con el paso del tiempo (laborando de 2 a 5 años), esta situación disminuirá después de cinco años de trabajo, la evidencia de compromiso ha aumentado significativamente.

El comportamiento de compromiso con una organización tiende a tener forma de V, es decir, muy favorable al principio y luego disminuye. Esto es parte del proceso de adaptación a su entorno de trabajo. En la siguiente fase después del declive, puede haber una tendencia a mantenerse o aumentar, pero esto último determina un sentido completo de pertenencia a la organización o, por el contrario, es más satisfactorio, pero tan entusiasta como se esperaba, creo que el resultado no lo es. No es sorprendente que sepa que esta tendencia también se encuentra en las variables de desempeño de fondo y proviene de una correlación positiva.

El último objetivo específico de esta pesquisa científica, está centrado en describir el desempeño contextual de los colaboradores en función de las variables sociolaborales (como sexo, edad, tiempo de trabajo, tiempo institucional, tiempo de puesto y región). En cuanto al sexo de los trabajadores, existen evidentes diferencias en el desempeño contextual; en comparación con los hombres, las mujeres tienden a desempeñarse más en estos comportamientos organizacionales. Resultado que no es coherente con los hallazgos de Vilcamichi (2017), en Lima, porque para el autor, el desempeño situacional de bajo nivel estaba obviamente relacionado con los colaboradores masculinos.

En cuanto a la edad de los colaboradores, ya que los de 43 a más años tienden a mostrar un índice de desempeño contextual más alto en comparación con los colaboradores de 34 a 41 años. Al mismo tiempo, en comparación con los colaboradores más jóvenes, este grupo muestra un mayor desempeño. Índice de comportamiento organizacional alto. Estos resultados se pueden explicar desde un ángulo de correlación, porque se puede observar que a medida que los empleados envejecen, su índice de empatía es mayor. Se halló una variable relevante, el tiempo que los colaboradores han prestado sus servicios en la entidad, ya que se mostró significativamente diferenciadora del desempeño contextual, ya que los empleados que han trabajado por más de 5 años tienden a desempeñarse mejor que los que acaban de incorporarse a la empresa (menos de un año) La tasa de desempeño contextual, a su vez, en comparación con los que han trabajado de 2 a 5 años, este grupo de empleados tiende a tener una tasa de desempeño contextual más alta. Al igual que en el análisis anterior, puede ver que el resultado muestra una forma de "V".

Vilcamichi (2017) señala que los empleados que llevan mucho tiempo en la organización tienen un bajo nivel de desempeño contextual (más de 20 años en la organización). Estos hallazgos difieren de los encontrados en este estudio y Rodríguez (2017), donde el menor porcentaje de desempeño contextual se asocia con empleados con menos de tres años de servicio. Se muestra, y se han obtenido los mismos hallazgos que los obtenidos en este estudio.

Las limitaciones del estudio se encuentran principalmente en dos aspectos. El primero está relacionado con la muestra. Aunque está determinada por la fórmula pertinente para una cantidad poblacional conocida, la selección de la muestra es muy difícil, ya que los colaboradores tienen tiempo para completar la encuesta o pueden no estar los días en que está programada la recolección de datos. El segundo punto está vinculado a los estudios previos de la investigación, puesto que hay muy poca investigación relacionada con una de las variables que se utilizará, la “presentación situacional”, lo que afectará la discusión de los resultados de este estudio.

Conclusiones

Los empleados de la empresa que están más comprometidos con la entidad suelen mostrar más evidencia de ejecutar conductas que configuran un comportamiento a favor del desempeño contextual.

Los empleados más comprometidos con la organización, los más fieles a la ella y los que evidencian que existen un contrato psicológico basado en las emociones, tienden a desarrollar conductas que se relacionan con el adecuado desempeño de sus funciones, apoyan a sus compañeros, realizan acciones que son beneficiosas para la estructura y van más allá de la función retributiva.

Los varones y las mujeres que laboran en la entidad, suelen mostrar evidencia similar de compromiso organizacional entre ellos, pero no según la edad, porque los empleados más jóvenes (menores de 33 años) tienden a mostrar un compromiso más bajo en comparación con los empleados de 43 años o más. Asimismo, el índice de compromiso organizacional de quienes han trabajado en la organización por menos de un año es significativamente mayor, el índice de quienes han trabajado en la organización de dos a cinco años es bajo y el índice de quienes han trabajado en la organización durante más de cinco años ha aumentado significativamente.

En comparación con los hombres, las mujeres muestran comportamientos de desempeño contextual más altos; además, en comparación con los colaboradores más jóvenes, los mayores muestran comportamientos de desempeño contextual más altos; finalmente, al cabo de un año de trabajo en la organización el índice de desempeño situacional de los colaboradores es el más alto, con una disminución significativa entre los colaboradores que han trabajado en la organización durante 2-5 años, y un aumento significativo entre los colaboradores que han trabajado por más de 5 años.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Referencias

- Aliaga, R. (2019). Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa “Avecitas” [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV_FCE_308_Aliaga_Huali_2019.pdf
- Bilal, H., Shah, B., Yasir, M., y Mateen, A. (2015). Employee Engagement and Contextual Performance of Teaching Faculty of Private Universities. *Journal of Managerial Sciences*, 9(1), 79-88.
- Borman, W., Penner, L., Allen, T., y Motowidlo, S. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1), 52-69. https://www.researchgate.net/publication/227542193_Personality_Predictors_of_Citizenship_Performance
- Calero, S., y Roxana, J. (2017). Clima organizacional y productividad de los trabajadores de fábrica Peruana eternit [Tesis de licenciatura, Repositorio Institucional - UIGV].
- Cardozo, A. P. (2021). El enfoque RRHH 4.0: ¿está cambiando finalmente la función recursos humanos? *RILCO: Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*, 9, 11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7879454>
- Coleman, V., y Borman, W. (2000). Investigating the Underlying Structure of the Citizenship Performance Domain. *Human Resource Management Review*, 10(1), 25-44. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00037-6](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00037-6)
- Cruzado, S. (2017). Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Hexágono Construcciones S.A.C., en el contexto de un mercado global, en independencia, 2017 [Tesis de maestría, Escuela Internacional de Posgrado]. <https://core.ac.uk/download/pdf/250038414.pdf>
- Franco, M., y Franco, S. (2017). Compromiso organizacional en las PYMES familiares y su influencia en el desempeño contextual. *Team Performance Management*, 23(7/8), 364-384. <https://doi.org/10.1108>
- Gadea, E., Atxabal, A., y Izquierdo, M. (2014). Las cooperativas como alternativa económica. Una visión de México y España. Librería-Editorial Dykinson. <https://books.google.com.pe/books?id=whvJBAAAQ-BAJ&pg=PA17&lpg=PA17&dq=trabajadores+que+se+sientan+comprometidos+y+cooperativos&source=>

bl&ots=ua8PD5uYmZ&sig=ACfU3U2s6B6ltMnmFtc-Z0eBY06lnoKJRwA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewitldGqhdzWAhWXXrkGHb8DBb4Q6AEwGnoECBM-QAw#v=onepage&q=trabajadores%20que%20se%20sientan%20comprometidos%20y%20cooperativos&f=false

García, C., y Esther, S. (2018). Clima organizacional y productividad laboral en los colaboradores del banco Scotiabank Peru S.A.A. La Molina 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Telesup - UTELESUP]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/728>

González, S., González, S., Linares, P., Rentero, C., y Lucio, C. (2016). Desempeño cívico, compromiso organizacional y satisfacción vital en el voluntariado. *ReiDoCrea*, 5(2), 63-70.

Gouldner, A. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178. <https://doi.org/10.2307/2092623>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. McGrawHill.

Li, X., Li, H., Skitmore, M., y Wang, F. (2021). Understanding the influence of safety climate and productivity pressure on non-helmet use behavior at construction sites: A case study. *Engineering, Construction and Architectural Management*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/ECAM-08-2020-0626>

Martínez, J. (2017). Conductas de ciudadanía organizacional y el compromiso organizacional de los colaboradores en el Viceministerio de Pesquería [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejos.

Mas, F. (2018). Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima Perú, periodo abril 2016-2017 [Tesis de maestría]. Universidad de San Martín de Porres.

Meyer, J. P., y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)

Organ, D. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97. <https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aai:d:scds:US:e72d1dbe-68fb-43eb-ab83-4cc15fa9def2>

Organ, D. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10(2), 85-97. <https://documentcloud.adobe.com/link/track?uri=urn:aai:d:scds:US:e72d1dbe-68fb-43eb-ab83-4cc15fa9def2>

Organ, D., Podsakoff, P., y MacKenzie, S. (2006). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences. SAGE Publications. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wXiHCgAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Organizational+citizenship+behavior:+its+nature,+antecedents,+and+consequences.&ots=7cfnK3Y-MY&sig=1A97QMAKTdh38zS-gkasClxyARik#v=onepage&q=Organizational%20citizenship%20behavior%3A%20its%20nature%2C%20antecedents%2C%20and%20consequences.&f=false>

Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome (pp. xiii, 132). Lexington Books/D. C. Heath and Com. <https://psycnet.apa.org/record/1988-97376-000>

Organ, D. W., y Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>

Pradhan, S., y Pradhan, R. (2015). Una investigación empírica de la relación entre el liderazgo transformacional, el compromiso organizacional afectivo y el desempeño contextual. *Visión*, 19(3), 227-235. <https://doi.org/10.1177/0972262915597089>

Rodríguez, M. (2017). Clima organizacional y desempeño contextual en los colaboradores de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará, Región Amazonas [Tesis de maestría]. Universidad Particular de Chiclayo.

Rueda, J., Martínez, O., y Arévalo, R. (2020). Modelo de fidelización y retención del talento humano para las generaciones centennials y millennials, aplicado en las organizaciones de la ciudad de Bogotá 2021 [Tesis de titulación, Fundación Universitaria Compensar]. <https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/102>

Vilcamichi, J. (2017). Clima laboral y desempeño contextual en los docentes de la institución educativa estatal mariscal CÁCERES de Ayacucho [Tesis de licenciatura]. Universidad Alas Perunas.

Whitman, D., Van, D., y Viswesvaran, C. (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: A meta-analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology*, 63(1), 41-81. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2009.01162.x>