

Justicia Organizacional y Compromiso Organizacional en trabajadores del sector minero en Perú

Organizational Justice and Organizational Commitment in workers of the mining sector in Peru

José Y. Ríos Díaz ¹
Consultor Particular

Alejandro E. Loli Pineda ²
Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Recibido: 03 – 07 – 19

Aceptado: 10 – 07 – 19

Resumen

El objetivo de esta investigación fue conocer la relación entre las variables justicia organizacional y compromiso organizacional en una muestra de 53 trabajadores del sector minero del Perú, a quienes se les administró la Escala de Justicia Organizacional y el Cuestionario de Compromiso Organizacional. La hipótesis que se planteó fue que existe asociación entre justicia organizacional y compromiso organizacional; así mismo, se plantearon algunas hipótesis específicas respecto de las dimensiones de la justicia organizacional con las dimensiones del compromiso organizacional. Los hallazgos de este estudio exploratorio muestran que existe una relación baja entre justicia organizacional y compromiso organizacional; mientras que un análisis entre las dimensiones, arrojaron que existe relación significativa y positiva entre justicia interpersonal y compromiso afectivo.

Palabras clave: Justicia Organizacional; Compromiso Organizacional; trabajadores mineros; Perú.

Abstract

The objective of this research was the relationship between the variables of organizational justice and organizational commitment in a sample of 53 workers from the mining sector of Peru, as well as the administration of the Organizational Justice Scale and the Organizational Commitment Questionnaire. The hypothesis that was raised was the association between organizational justice and organizational commitment; Likewise, some hypotheses related

1 Psicólogo Consultor Particular. Lima, Perú.

E-mail: jyriosdiaz@gmail.com

2 Psicólogo Docente de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

E-mail: alolip@unmsm.edu.pe

to the dimensions of organizational justice are raised with the dimensions of organizational commitment. The findings of this exploratory study show that there is a relationship between organizational justice and organizational commitment; While an analysis between the dimensions, the interpersonal relationship and the affective commitment.

Keywords: Organizational Justice; Organizational Commitment; mining workers; Peru.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones tienen como objetivo aumentar sus niveles de producción, basándose en la mejora de los procesos productivos con la participación del factor humano como parte esencial de la cadena de producción, y no solo en base a la tecnología, materiales e insumos como en el pasado; esta nueva visión está revalorizando todos aquellos aspectos que tocan directa o indirectamente a los trabajadores, como son los salarios nominales, recompensas, beneficios sociales, entre otros; así mismo, el ambiente laboral que se genera en la organización como son el clima, la cultura, la estructura organizacional, motivación, compromiso, liderazgo, que también afectan a los trabajadores, se está convirtiendo en una preocupación cada vez mayor de las organizaciones, por cuanto, han comprendido que dichos factores influyen en el incremento o disminución de los niveles de la productividad.

El sector minero tiene una característica especial de trabajo, los trabajadores laboran en jornadas atípicas acumulativas (se acumulan días de trabajo y luego días de descanso, respecto de un ciclo o período que comprende más de una semana, por ejemplo, 20x10, 14x7, 10x5). Este tipo de jornadas atípicas de trabajo se debe a la distancia que hay entre el lugar de trabajo y sus hogares, por tanto, los trabajadores deben quedarse a vivir en zonas especiales comúnmente llamados campamentos. Junto a ello, las condiciones ambientales y de infraestructura de vivienda, puede ser un factor que desmotiva al trabajador; sin embargo, las compensaciones económicas y beneficios sociales que ofrecen las empresas mineras son superiores a otros sectores económicos que les permite mantener cierta estabilidad en su puesto de trabajo; aun así, la competencia dentro del sector minero hace que los trabajadores se desplacen de una organización a otra con mucha frecuencia. Bajo estas condiciones, el reto de los profesionales que se dedican a la gestión del capital humano es cómo retener a su personal.

En las organizaciones mineras la política de distribución de premios y recompensas es frecuente para el interés de promover el compromiso de los trabajadores hacia la organización y reducir la rotación de sus empleados. Los conflictos surgen cuando las promesas de ciertos beneficios económicos y no económicos (remuneración, grato ambiente de trabajo, desarrollo profesional, línea de carrera, entre otros), se ven postergados o no se cumplen, generando en los trabajadores conductas y actitudes inapropiadas, que pueden ir desde el incremento

del ausentismo, la rotación y hasta el sabotaje o hurto interno (Mladinic e Isla, 2002, p. 171), además de disminuir sus niveles de desempeño, productividad, y finalmente, llegar a una ruptura del vínculo laboral con la organización.

Ciertamente, en la medida en que se entienda por justicia organizacional a las percepciones que los trabajadores tienen sobre lo que es justo y lo que es injusto dentro de las organizaciones a las que pertenecen (Greenberg, 1987), las perturbaciones y los conflictos estarán presentes si la organización no cumple con los ofrecimientos y expectativas de los trabajadores. Como señala De Boer, Bakker, Syroit y Schaufeli, (2002, p. 192), cuando los trabajadores consideran que son tratados justamente, ello hará que tengan actitudes positivas hacia su trabajo, hacia los jefes y supervisores, así como a la misma organización; sin embargo, si creen que no son tratados justamente, dicha percepción generará tensiones, sentimientos de insatisfacción y desmotivación, lo cual llevará afectando su productividad.

Por otro lado, investigaciones recientes demuestran que existe relación significativa y positiva entre justicia organizacional y compromiso organizacional, es más, se afirma que a mayor justicia organizacional hay mayor compromiso organizacional (Espejo, 2013; Hidrovo y Naranjo, 2016; Hurtado, 2014); aunque Bonilla (2017), encuentra que, si bien existe dicha relación, se da de manera baja y no significativa. Esta percepción de los trabajadores encuentra sentido cuando en “la Teoría de la Equidad de J. Stacy Adams , se afirma que los empleados tienden a juzgar la equidad mediante la comparación de los resultados que reciben con los aportes que realizan y también al comparar esta proporción con las otras personas” (Newstrom, 2011, p. 127). Es decir, respecto de las recompensas extrínsecas e intrínsecas que reciben con sus niveles de esfuerzo y de desempeño; así como, comparando dichas recompensas con el esfuerzo y el desempeño de otros empleados (Dailey, 2012, p. 33).

Las recompensas son aquellos aspectos tangibles (premios, promociones, bonificaciones, entre otros) que reciben los empleados. La equidad que se refiere a recompensar, según sus contribuciones, a los trabajadores; la igualdad que se refiere que cada trabajador tenga las mismas retribuciones; y la necesidad, refiere retribuir a los trabajadores según sus necesidades personales; estos tres aspectos son parte de la justicia distributiva.

La equidad, se aplica no solo a la medida de las recompensas y su relación con los aportes y resultados, sino también al proceso por el cual se administran, a lo que se le denomina Justicia Procesal, que engloba el trato interpersonal y la claridad de las explicaciones. El primero, se refiere tanto a los administradores por las aportaciones de los empleados como a la conducta que muestra claros niveles de respeto, estima, consideración y cortesía hacia ellos (Newstrom, 2011, p. 129).

Colquitt (2001), por su parte, tras definir la percepción de justicia como cogniciones que se producen a partir de valorar de eventos, situaciones y/o conductas que se dan dentro del entorno organizacional, distinguiendo cuatro tipos de justicia: *la distributiva*, que es la evaluación de las personas sobre lo que la organización le da por el esfuerzo en su trabajo; *la justicia procedimental*, referida a las recompensas que el trabajador obtienen de la organización se da por un proceso justo; *la justicia interaccional*, es el desarrollo de las cogniciones que los trabajadores tienen sobre la evaluación de la calidad de interacción con sus supervisores; *la justicia interpersonal*, relacionado a la calidad del trato, la dignidad y el respeto que recibe por parte de su supervisor; y la justicia informacional, relacionado a la claridad de la información que recibe por parte del supervisor (pp. 388-390).

En ese sentido, el compromiso organizacional no es posible en tanto y en cuanto los trabajadores no perciban justicia organizacional, porque compromiso organizacional es querer seguir siendo parte de la organización y que los objetivos y valores organizacionales sean aceptados y que los trabajadores estén dispuestos a dar el máximo esfuerzo por la organización; en otros términos, nivel de devoción del trabajador para con la organización, como lo definió Porter y colaboradores en el año 1974; el compromiso con la organización no es solo lealtad con la organización, promueven activamente la organización ante las partes interesadas, incluso en momentos de incertidumbre, el empleado comprometido defiende la reputación de su organización frente a las observaciones insanas (Dialely, 2012, p. 39).

Newstrom (2011)

Menciona que el compromiso del empleado con la organización, es una forma de medir su identificación y su deseo de continuar participando activamente en ella. El compromiso es semejante a sentir una fuerte conexión e interés por la organización en un nivel emocional. Es frecuente que refleje la convicción del empleado respecto a las metas y la misión de la empresa, su disposición a invertir el esfuerzo necesario para contribuir a alcanzarlas. (p. 221).

Sin embargo, son Meyer y Allen los que sostienen que el compromiso está constituido por tres dimensiones (Dunham, Grube y Castañeda, 1994, citados en Salvador, 2005) y que son tres maneras diferentes de estar unido a la organización, afectivo (quieren ser parte de la organización), de continuidad (necesitan ser parte de la organización) y normativo (sienten que deben hacerlo). A pesar de los cuestionamientos, los autores Meyer y Allen consideraron que los tres compromisos (afectivo, continuo y normativo) deberían considerarse como “componentes” del compromiso que como “tipos”, puesto que en las relaciones que tienen los trabajadores con la organización, pueden manifestar varios grados de los tres. Por lo tanto, los autores mencionan que, para tener más claro la relación

de un trabajador con su organización se debe considerar la intensidad de las tres formas de compromiso en conjunto, en vez de clasificarlas como un tipo particular.

Con estas premisas, la investigación pretende conocer la percepción de justicia organizacional que tienen los trabajadores mineros; entendiendo por justicia organizacional al "... grado en que los miembros de una organización perciben que la distribución de los premios y los procesos por los cuales se distribuyen son justos" (Mladinic e Isla, 2002, p.172); así como, conocer el grado de compromiso organizacional que puede haber entre los miembros de la organización, en cuanto se "... identifique con la organización y desea seguir participando en ella" (Newstrom, 2011, p. 221). De tal manera que, es probable que exista relación entre justicia organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores mineros en el Perú.

METODO

El estudio fue de tipo cuantitativo, exploratorio y descriptivo, con un diseño no experimental, transeccional y correlacional (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

El tipo de muestreo fue no probabilístico e incidental y estuvo constituido por 53 trabajadores del sector minero del Perú, a quienes se les aplicó la escala de justicia organizacional de Colquitt (validado en nuestro medio por Ausejo 2017) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (validado en nuestro medio por Rengifo 2007). De hecho, los resultados no serán generalizables por la naturaleza de la muestra obtenida, interrumpida por conflictos laborales.

La validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados fueron: para la escala de justicia organizacional de Colquitt, tiene una validez de constructo, arrojando una correlación ítem – test total mayores a 0.21 y menores de 1; y confiabilidad por consistencia interna de 0.93 (Ausejo, 2017). Para la validez del cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, se realizó el análisis de regresión de cada subtest con los otros y con el test total, encontrando coeficientes de correlación significativos y mayores a 0.49; y la confiabilidad por el método de consistencia interna encontrando coeficientes de confiabilidad mayores a 0.86 (Rengifo, 2007).

RESULTADOS

1. Niveles de percepción de las dimensiones de Justicia Organizacional

De acuerdo a la tabla 1, los valores escalares fueron pasados a una distribución de frecuencias y según la categoría del baremo; en el grupo evaluado predomina la justicia interpersonal con un 79.2 % que se ubican en la categoría Alta, la justicia distributiva ocupa el segundo lugar con un 71.7%; luego la justicia informativa con un 67.9%; y finalmente la justicia procedimental con un

5.7%; lo cual nos indica que la percepción predominante de los trabajadores sobre la Justicia Interpersonal, está referida al trato respetuoso, amable y digno de los supervisores.

Tabla 1

Frecuencia porcentual de los puntajes de las dimensiones de Justicia Organizacional según la categoría

Categoría	Justicia procedimental	Justicia distributiva	Justicia interpersonal	Justicia informativa
Muy alta	0.0%	1.9%	5.7%	15.1%
Alto	5.7%	71.7%	79.2%	67.9%
Baja	60.4%	24.5%	15.1%	17.0%
Muy Baja	34.0%	1.9%	0.0%	0.0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

2. Nivel de las dimensiones del Compromiso Organizacional

En la tabla 2 se muestra la distribución porcentual de los puntajes escalares, que en términos generales se observa, que en el grupo evaluado predomina el compromiso afectivo y de continuidad con un 60.4 % que se ubican en la categoría media; mientras que en el compromiso normativo, el 41.5% de los evaluados se ubica en una categoría baja, lo que indica que la fuerza emocional y el nivel de inversión son los que definen al grupo a continuar en la organización.

Tabla 2

Frecuencia porcentual de los puntajes de las dimensiones las dimensiones del Compromiso Organizacional según la categoría

Categoría	Compromiso afectivo	Compromiso normativo	Compromiso de continuidad
Alto	39.6%	22.6%	9.4%
Medio	60.4%	35.8%	60.4%
Bajo	0.0%	41.5%	30.2%
TOTAL	100%	100%	100%

3. Análisis de normalidad de justicia y compromiso organizacionales

Los resultados que se muestran en la tabla 3 sobre Justicia Organizacional, según la prueba de kolmogorov-Smirnov es mayor a 0.05, lo cual indica que los datos se ajustan a una distribución normal, por tanto, se usará estadísticos paramétricos (ver también en la figura 01).

Tabla 3

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra de Justicia Organizacional

	Kolmogorov-Smirnova		
	Statistic	df	Sig.
Justicia Organizacional	0.096	53	0.200*

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

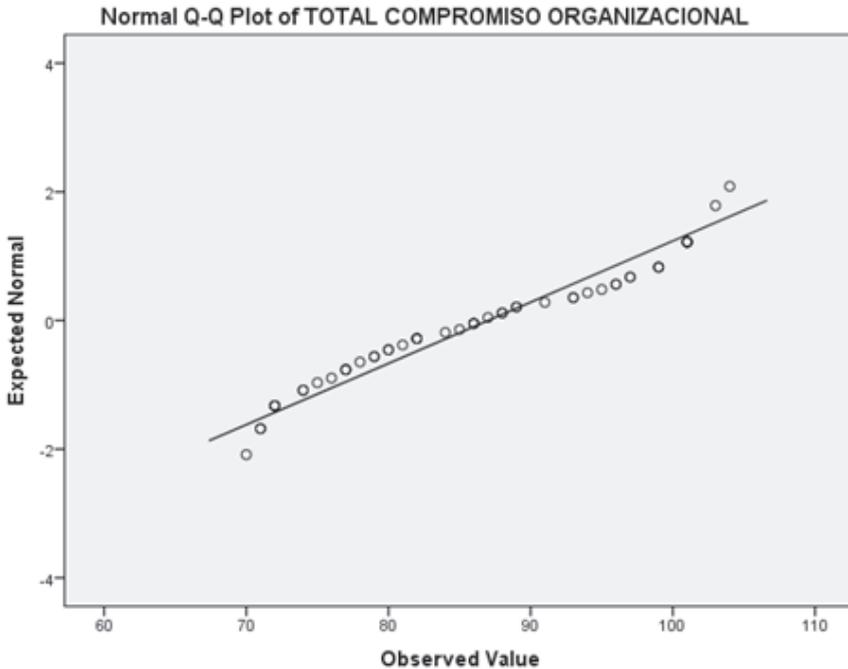


Figura 01. Dispersión de puntajes de la prueba de Justicia Organizacional

La tabla 4, nos muestra los resultados de la normalidad de la escala de Compromiso Organizacional, encontrando en la prueba de kolmogorov-Smirnov, un nivel de significancia mayor a 0.05 lo cual indica que los datos se ajustan a una distribución normal, por tanto, se recomendó la utilización de estadísticos paramétricos (ver también en la figura 02).

Tabla 4

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la muestra de Compromiso Organizacional

	Kolmogorov-Smirnova		
	Statistic	df	Sig.
Compromiso Organizacional	0.106	53	0.200*

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

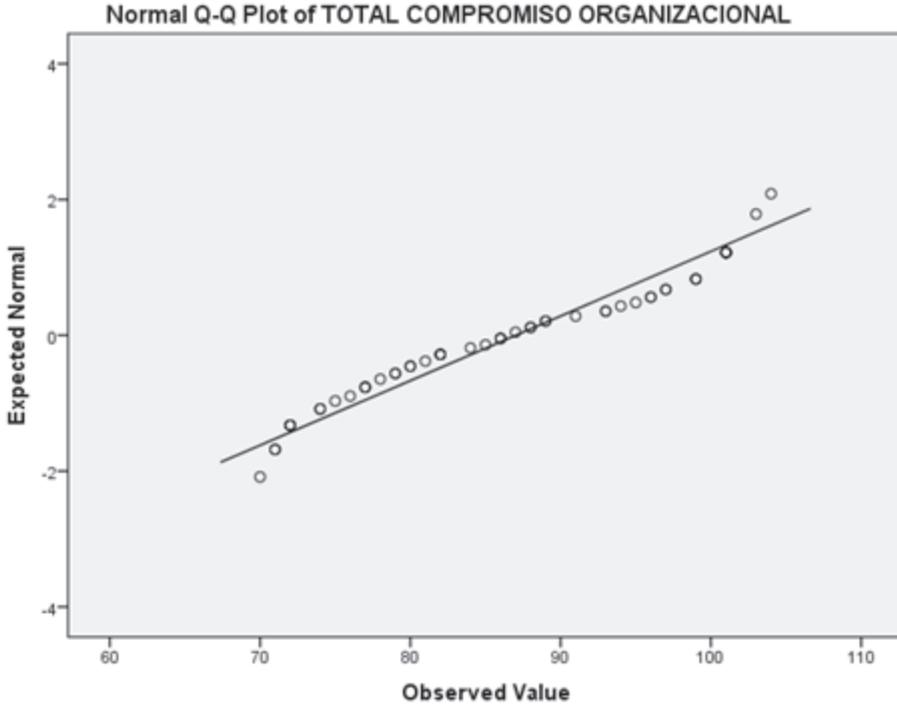


Figura 02. Dispersión de puntajes de la prueba de Compromiso Organizacional

4. Relación entre justicia organizacional y compromiso organizacional

La tabla 5, muestra el resultado encontrado en dicha correlación ($r = 0.23$), lo cual nos indica que si existe una relación baja pero no es significativa; lo que quiere decir, que si bien hay una asociación entre ellas, su nivel de significancia puede estar vinculado a los conflictos coyunturales del momento.

Tabla 5

Correlación entre la justicia organizacional y el compromiso organizacional

		Justicia organizacional
	Pearson correlación	0.23
Compromiso organizacional	Sig. (2-tailed)	0.098
	N	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5. Relación entre las dimensiones de justicia organizacional y compromiso organizacional

En el análisis de correlación se encontró que existe una correlación significativa y positiva de justicia interpersonal con compromiso afectivo ($r = 0.369^{**}$), justicia interpersonal con compromiso organizacional general ($r = 0.286^*$), y justicia organizacional general con compromiso afectivo ($r = 0.288^*$).

En la misma tabla 6, encontramos las correlaciones de las demás dimensiones, tal como justicia procedimental, justicia distributiva, justicia informacional con las dimensiones del compromiso organizacional, en las cuales si bien existe asociación en algunos casos muy baja, ellas no son significativas, incluso la correlación de justicia interpersonal con el compromiso normativo si bien es bajo no es significativo ($r = 0.265$) y con compromiso de continuidad la relación es casi nula ($r = 0.146$).

Estas asociaciones explican, en parte, el porqué del puntaje bajo de la relación general entre justicia organizacional y compromiso organizacional, en la medida en que, cuando se analizan las dimensiones, solo resultan significativas aquellas referidas a justicia interpersonal y compromiso afectivo, dejando intacto los vínculos afectivos con sus pares, y la posibilidad de influencia de los conflictos laborales del momento.

Tabla 6

Correlación entre la justicia organizacional y sus dimensiones con el compromiso organizacional y sus dimensiones.

		Compromiso Afectivo	Compromiso Normativo	Compromiso Continuidad	Compromiso Organizacional
Justicia Procedimental	Pearson correlación	0.161	0.260	-0.124	0.116
	Sig. (2-tailed)	0.250	0.061	0.378	0.408
	N	53	53	53	53
Justicia Distributiva	Pearson correlación	0.142	0.166	0.176	0.186
	Sig. (2-tailed)	0.309	0.235	0.208	0.183
	N	53	53	53	53
Justicia Interpersonal	Pearson correlación	0.369**	0.265	0.146	0.286*
	Sig. (2-tailed)	0.007	0.055	0.296	0.038
	N	53	53	53	53
Justicia Informacional	Pearson correlación	0.228	0.106	0.093	0.151
	Sig. (2-tailed)	0.100	0.451	0.508	0.279
	N	53	53	53	53
Justicia Organizacional	Pearson correlación	0.288*	0.268	0.061	0.229
	Sig. (2-tailed)	0.037	0.053	0.664	0.098
	N	53	53	53	53

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

DISCUSIÓN

En la investigación, asumimos la hipótesis general que existe relación entre la justicia organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores del sector minero del Perú, los resultados encontrados en el estudio indican que si existe una relación baja pero no es significativa, esto se confirma con los resultados encontrados por Bonilla Arbildo (2017), quien encontró una relación directa entre ambas variables pero no significativa, en trabajadores de municipalidades distritales de Lima metropolitana. Sin embargo, otras investigaciones como la de Espejo (2013), Hurtado (2014), e Hidrovo y Naranjo (2016), encontraron que, si hay una relación significativa entre la justicia organizacional y el compromiso organizacional, en muestras de docentes y trabajadores administrativos.

Aunque la mayoría de las investigaciones sugieren que, si existe una relación entre la justicia organizacional y el compromiso organizacional, nuestros resultados contradicen estas investigaciones. Uno de los factores externos que puede haber influido en las respuestas de los trabajadores respecto de la percepción de la justicia organizacional son los conflictos laborales que había finalizado semanas antes de la evaluación. Sin embargo, resulta pertinente destacar que se existe una relación significativa entre la dimensión justicia interpersonal con el compromiso afectivo, que encuentra explicación en la percepción de los individuos respecto del comportamiento de la organización y la situación o el contexto (Robbins, 2009). Como señala Hebb (1966) la percepción es una actividad de procesos mediadores, un proceso cognoscitivo que nos permite comprender el entorno donde se desenvuelve el individuo y poder actuar en consecuencia a ella. De igual manera Robbins (2009), Newstrom (2011) hacen referencia respecto a la percepción, señalando que es un proceso por el cual las personas organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con el objeto de darle significado a su entorno. Así, es posible también que los trabajadores distorsionen sus percepciones respecto a la justicia organizacional como consecuencia de la huelga.

Por otro lado, la asociación positiva y significativa de justicia interpersonal y compromiso afectivo, antes referida, también puede tener sentido, en el trato cortés y respetuoso que reciben de los supervisores y/o de sus pares, porque el compromiso afectivo mide la fuerza emocional de identificación del trabajador con sus supervisores; pero el predominio de justicia organizacional y compromiso afectivo, eventualmente, podría estar involucrando a la organización, sobre todo, respecto de la razón de su permanencia dentro de la organización.

Respecto del análisis de justicia organizacional y compromiso organizacional con las variables socio demográficas encontramos diferencias de justicia organizacional según sexo, estatus laboral y sistema de trabajo; es decir, que la percepción de justicia organizacional es afectada por dichas variables y debemos trabajarlas de manera diferenciada tratándose de dichas variables socio

demográficas. Igualmente, respecto del compromiso organizacional con las variables sociodemográficas y se encontró que las variables edad, número de hijos, lugar de residencia, nivel de estudio, tiempo de servicio y tipo de contrato, si plantean diferencias. Estos resultados se debe tomar en cuenta si se quiere mejorar el compromiso del personal para con la organización.

Finalmente, se debe señalar la necesidad de seguir investigando en el sector minero con una muestra más amplia, tal vez los resultados pueden ser diferentes al obtenido con esta muestra exploratoria. Así mismo, es pertinente de asegurarse que la administración de los instrumentos de medición sean realizadas en situaciones laborales normales que no alteren las percepciones de los participantes del estudio.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva baja entre justicia organizacional y compromiso organizacional, aunque esta relación no es significativa.
2. A nivel de las relaciones entre las dimensiones de ambas variables, se ha encontrado una relación positiva baja y significativa entre la dimensión de justicia interpersonal y el compromiso organizacional general, pero positiva y significativa entre la dimensión justicia interpersonal y la dimensión compromiso afectivo.
3. Hay una relación negativa entre la dimensión justicia procedimental y la dimensión compromiso de continuidad, pero igualmente no es significativa.

REFERENCIAS

- Ausejo, M. (2017). *Los valores terminales e instrumentales y la percepción de la justicia organizacional en estudiantes de una maestría de una universidad privada*. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Bonilla, G. (2017). Relación entre justicia y compromiso organizacional en las Municipalidades distritales de la ciudad de Lima, año 2017. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 2, (1). 7-21. Recuperado de: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/EXCATHEDRAENNEGOCIOS/article/view/1325>
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386–400. doi:10.1037//0021-9010.86.3.386
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. (7ma ed). Edimburgo: Edimburgo Business School.
- De Boer, E., Bakker, A., Syroit, J. y Schaufeli, W. (2002). Unfairness at work as a predictor of absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 181-197.

- Espejo, J. (2013). *Justicia y Compromiso Organizacional en trabajadores administrativos de una universidad privada de Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9–22.
- Hebb, D. (1966). *Psicología*. (2da ed). México: Interamericana S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hidrovo, C., y Naranjo, K. (2016). *Relación entre las percepciones de Justicia Organizacional y el nivel de Compromiso Organizacional en los docentes de la PUCE Matriz Quito, 2017*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11229/TESIS%20C.%20HIDROVO%20K.NARANJO%202016.pdf?sequence=1>
- Hurtado, L. (2014). *Relación entre la percepción de justicia organizacional, satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes de una universidad privada de Bogotá*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia. Bogotá.
- Mladinic, A., e Isla, P. (2002). Justicia organizacional: Entendiendo la equidad en las organizaciones. *Psyke*. 11, (2). 171-179.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13 ed). México: Mc Graw Hill.
- Rengifo, C. (2007). *Tipos de compromiso organizacional en Oficiales Superiores y Subalternos con grados militares diferentes pertenecientes a una Institución Militar*. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13 ed). México: Pearson Education.
- Salvador, C. (2005). Validez predictiva de los componentes del compromiso del cliente y su relación con la satisfacción. *Anales de Psicología*, 21 (2), 316-322. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesps/article/view/26911>