

# Estudio del Tipo y Grado de Compromiso Organizacional y su Relación con la Percepción de Apoyo Organizacional en la Industria Hotelera en la Ciudad de Tijuana, México

**María E. OJEDA**

FCA, Universidad Autónoma de Baja California,  
Tijuana, Baja California, 22105, México.

**Raquel TALAVERA**

FCA, Universidad Autónoma de Baja California,  
Tijuana, Baja California, México.

**Marianna BERRELLEZA**

FCA, Universidad Autónoma de Baja California,  
Tijuana, Baja California, México.

## ABSTRACT<sup>1</sup>

La innovación se ha convertido en uno de los principales pilares que sostienen a las organizaciones, llevándolas día a día a encaminar sus esfuerzos y orientar sus objetivos organizacionales a potenciar su capacidad de innovar, por consiguiente, se considera al cambio tecnológico uno de los principales impulsores del crecimiento sostenido y a la innovación tecnológica una condición esencial para el crecimiento organizacional.

Por ello, es importante que para poder innovar, se entienda no solo a los mercados y sus tendencias, sino también al capital humano al interior de las organizaciones, por ser uno de los principales actores involucrados en el proceso de innovación.

Con esta investigación se pretende identificar el tipo y grado de compromiso organizacional en la industria hotelera, sobre todo tratándose de organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, como es el caso de este tipo de establecimientos.

Se menciona además, la conceptualización de la innovación, su evolución, algunas definiciones del compromiso organizacional, así como el análisis de estudios llevados a cabo en organizaciones de todo tipo con muestras de diferente tamaño y sus respectivos resultados.

Dentro de los resultados obtenidos en este estudio, se podrá observar cómo los empleados del sector hotelero muestran un compromiso organizacional alto

**Palabras claves:** Innovación tecnológica, Innovación organizacional, Compromiso organizacional, Compromiso afectivo, Percepción de Apoyo organizacional.

## 1. INTRODUCCIÓN

Sin duda alguna que innumerables publicaciones han iniciado haciendo mención sobre los efectos que la globalización ha generado en la economía mundial, éste no es la excepción, ya que a medida que la economía mundial se desarrolla, se ha propiciado una competencia internacional creciente, aunado a ello, el acelerado avance tecnológico, el cúmulo de información al que se tiene acceso, así como las llamadas sociedades del conocimiento, nos llevan a la búsqueda del entendimiento de los impulsores del desarrollo de los países, de sus empresas, y a la

---

<sup>1</sup>Este estudio es una adaptación del artículo original presentado en el Simposio sobre Innovación Tecnológica y Educación para el Desarrollo. ITED 2017, publicado en la Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática, (Volumen 14 - Número 3 - Año 2017), el cual se adecua a los requerimientos solicitados para su inclusión en el número especial sobre Innovación Tecnológica y Educación para el Desarrollo.

búsqueda de nuevas formas de organización, ya que como resultado de estas grandes transformaciones, la capacidad de competir, crecer, desarrollarse y permanecer en los mercados, depende cada vez más de la capacidad de innovación.

Por consiguiente, como lo señala el Comité Intersectorial para la Innovación (2011) [1], Un país con mayores fortalezas en el ámbito de la innovación tendrá mayor capacidad para incrementar su productividad no sólo por el efecto directo que genera cualquier innovación, sino sobre todo porque estará mejor preparado para enfrentar las incertidumbres generadas por el actual entorno de competencia global y para adaptarse a las condiciones cambiantes de su entorno. De ahí, vemos cómo en todos los ámbitos del contexto mundial surgen con gran velocidad nuevas formas de identificar problemas y de plantear soluciones.

Esto hace imperiosa la necesidad de centrar especial atención en la forma en que las organizaciones gestionan los procesos de innovación hacia su interior, así como la importancia de identificar todos los actores involucrados en dichos procesos. Núñez y Gómez (2005) [2], señalan que la innovación tecnológica aparece como una condición esencial para la expansión organizacional, de forma que el cambio tecnológico viene a ser el impulsor que está detrás de un crecimiento sostenido y que en contraposición, aparece la resistencia al cambio, que resulta ser de mayor impacto social que tecnológico, teniendo que promover la ruptura de antiguos paradigmas de las personas que conforman la organización, puesto que esto conlleva un cambio en su rutina laboral.

En atención a lo expuesto anteriormente, y como menciona Mohr (2017) [3], cabe señalar que la innovación tecnológica, en combinación con el cambio tecnológico, en la medida que incorporen acciones inteligentes y continuas en los diferentes ámbitos de interacciones humanas y tecnológicas, y los sistemas se tornen más inclusivos en todos los sectores (en la Familia, en la Educación, en Salud, Trabajo y en la Sociedad) en conjunto, proporcionan posibilidades y desarrollos que maximicen potencialidades y disminuyan dificultades para las Personas con Discapacidad permitiéndoles incorporarse con menor dificultad a la fuerza laboral.

En definitiva, el papel del capital humano en la innovación es importante en todos los niveles, siendo uno de los principales actores del proceso.

De ahí la importancia de poseer un amplio conocimiento sobre los factores de satisfacción y motivación de la fuerza laboral de una compañía, el tipo y grado de compromiso organizacional, sobre todo si se trata de organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, como es el caso de los establecimientos hoteleros.

Por consiguiente, de acuerdo a lo mencionado por Manpower (2010) [4], aunque una organización mantenga sus políticas, procesos y procedimientos alineados para generar un clima propicio para la innovación, no será suficiente si el talento que compone tal organización no está comprometido con ello.

El mismo concepto de innovación ha evolucionado a través de los años, que la misma OCDE a través del Manual de Oslo (OCDE 2005) [5] se vio en la imperiosa necesidad de redefinirlo, incorporando al concepto, la innovación en el sector servicios, o innovación no tecnológica. Para ello se incluyen dos nuevos tipos de innovación: **la innovación en mercadotecnia y la innovación organizacional**, destacando la importancia de la innovación organizacional ya que se asume que el cambio organizacional “es una respuesta ante el cambio tecnológico, cuando, de hecho, la innovación organizacional puede ser una condición necesaria para la innovación tecnológica”.

Por lo tanto, y dado que uno de los elementos centrales de la innovación es la generación, difusión y utilización de todo conocimiento nuevo, un nuevo uso o la combinación de conocimiento ya existente, se enfatiza la importancia del papel que juega la investigación dentro de estos procesos innovadores. Por lo tanto, reconociendo al elemento humano como uno de los principales actores en el proceso antes mencionado, se lleva a cabo este estudio sobre compromiso organizacional.

Son numerosas las perspectivas desde las cuales se ha abordado el estudio del compromiso organizacional; desde su relación con prácticas y estilo de liderazgo, satisfacción con la comunicación, satisfacción laboral, ambiente

organizacional, percepción de apoyo organizacional, e intención de permanencia, entre otras.

Las pruebas aportadas por dichos estudios indican que la falta de compromiso puede reducir la eficacia y competitividad de la organización y dada su importancia, se ha realizado un estudio tecnológico con el objetivo de conocer el tipo y grado de compromiso organizacional de Gerentes y empleados de la Industria Hotelera en la Ciudad de Tijuana, B.C. y si existe relación alguna con la percepción de apoyo organizacional y algunas variables demográficas.

Como se menciona anteriormente el capital humano constituye el recurso más valioso que poseen las organizaciones, es por ello que se plantea la pregunta ¿Qué tipo de capital humano requieren las organizaciones? Capital humano no sólo con las aptitudes necesarias, sino con capacidad de análisis y síntesis, capacidad de coordinarse en trabajo en equipo, capacidad de adaptarse al cambio y sobre todo dispuestos a comprometerse con la organización.

Teóricamente este estudio proporciona conocimiento en el campo general del compromiso organizacional, es por ello que se asume que será de gran interés para administradores, gerentes de recursos humanos, y empresarios, los cuales han comenzado a prestar atención a este tipo de estudios y teorías en el sector servicios, el cual se caracteriza por un contacto permanente con los clientes. Por tanto, su satisfacción constituye un componente de vital importancia en la competitividad de las organizaciones que pertenecen a este sector.

### **Objetivo general**

Determinar el tipo y grado de Compromiso organizacional de los Gerentes y empleados de la Industria Hotelera en Tijuana México, y su relación con la percepción de apoyo organizacional.

### **Objetivos específicos**

- a) Identificar el tipo y grado de compromiso organizacional de los gerentes y empleados de la Industria Hotelera en Tijuana, México.
- b) Identificar el grado de apoyo organizacional percibido por parte de los gerentes y empleados de la Industria Hotelera en Tijuana, México.

- c) Determinar si la variable compromiso organizacional se relaciona con el apoyo organizacional percibido.
- d) Determinar si el compromiso organizacional se relaciona con el número de dependientes económicos, estado civil, antigüedad en la organización, y salario.

### **Hipótesis**

- H1: Los empleados de la Industria hotelera en Tijuana, México, se encuentran altamente comprometidos con la organización.
- H2: Los empleados de la Industria hotelera en Tijuana, México, se perciben apoyados constantemente por su organización.
- H3: El Compromiso Organizacional se relaciona significativamente con la variable percepción de apoyo organizacional.
- H4: El Compromiso Organizacional se relaciona con las variables edad, género, antigüedad en el puesto, dependientes económicos, estado civil e ingreso.

## **2. REVISIÓN DE LITERATURA**

En 1992 surge la primera edición del Manual de Oslo por la OCDE en la cual trata esencialmente de la innovación tecnológica de productos y procesos en el sector manufacturero, convirtiéndose en referente para los estudios a gran escala orientados a examinar la naturaleza y el impacto de la innovación en las empresas. Como resultado de estas encuestas, emerge la necesidad de precisar aún más el marco del Manual de Oslo (OCDE, 2005) [5] en cuanto a los conceptos, las definiciones y la metodología, surgiendo de ahí la publicación de una segunda edición en 1997, en la cual se amplía el ámbito de aplicación al sector servicios.

La segunda mejora y tercera edición del mencionado manual se publica en el año de 2005 por la necesidad de incorporar en el concepto de innovación de una forma adecuada la innovación en el sector servicios, o innovación no tecnológica, para ello se amplía el campo de lo que se considera innovación, incluyéndose dos nuevos tipos: la innovación en mercadotecnia y la innovación organizacional.

En la nueva edición del Manual de Oslo (2005), se definen los cuatro tipos de innovación de la siguiente forma:

### Principales tipos de innovación.

1. Innovaciones de producto. Se refiere a la introducción de un bien o servicio nuevo, o significativamente mejorado, en cuanto a sus características o en cuanto al uso al que se destina.
2. Innovaciones de procesos. Es la introducción de un nuevo o significativamente mejorado, proceso de producción o distribución. Ello implica cambios significativos en las técnicas, los materiales y/o los programas informáticos.
3. Innovaciones de mercadotecnia. Es la aplicación de un nuevo método de comercialización que implique cambios significativos del diseño o el envasado de un producto, su posicionamiento o su promoción.
4. Innovaciones Organizacionales. Es la introducción de un nuevo método organizativo en las prácticas, la organización del lugar de trabajo, o las relaciones exteriores de la empresa. Pueden tener como objeto mejorar los resultados de una empresa reduciendo los costos administrativos, mejorando el nivel de satisfacción y compromiso en el trabajo y por consiguiente aumentar la productividad.

### La Innovación en México

En las últimas décadas, los gobiernos han puesto un gran interés por lograr ventajas competitivas en sus economías de tal forma que éstas les permitan alcanzar un crecimiento económico sustentable. México no es la excepción, y en aras de lograr esta competitividad consideró la necesidad de establecer políticas de Estado a corto, mediano y largo plazo que permitan fortalecer los vínculos entre educación, ciencia básica y aplicada y tecnología e innovación.

El 12 de junio de 2009 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto que modifica diversas disposiciones de la Ley de Ciencia y Tecnología (LCyT), contemplando a la innovación como el vínculo que permitirá a los diferentes sectores, el incremento de la productividad y competitividad. Surge además, el Comité Intersectorial para la Innovación (CII) (Art. 41

LCyT), el cual tiene entre una de sus facultades, aprobar el Programa Nacional de Innovación.

El Programa Nacional de Innovación (PNI) tiene como objetivo establecer políticas públicas que permitan promover y fortalecer la innovación en los procesos productivos y de servicios para incrementar la competitividad de la economía nacional en el corto, mediano y largo plazo.

### Ecosistema de la innovación

El PNI se basa en un modelo de ecosistema que cuenta con seis pilares y cuatro premisas, tal como puede observarse en la figura 1.

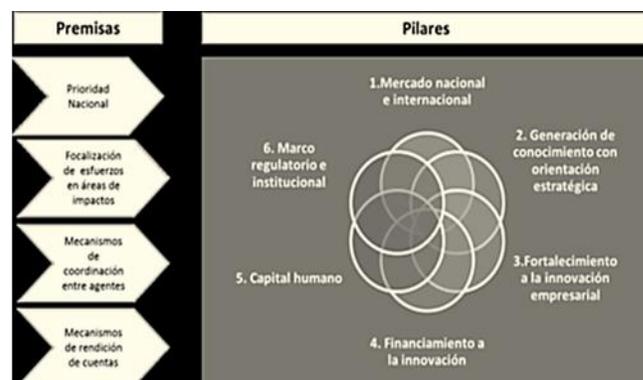


Figura 1. Ecosistema de innovación. Obtenida del Programa Nacional de Innovación (2010).

Este ecosistema contempla a la innovación como un proceso en el que las instituciones de educación superior, centros de investigación, gobierno, entidades financieras y empresas deben interactuar y participar de manera coordinada, bajo las siguientes premisas:

1. La innovación es una **prioridad nacional** debido a que sólo a través de ella se puede incrementar la competitividad de nuestra economía y lograr las tasas de crecimiento y generación de empleos de calidad que México requiere.
2. Como los recursos disponibles son escasos, se requiere una **focalización de esfuerzos en áreas de mayor impacto**.
3. Para desarrollar una estrategia integral, es necesario establecer **mecanismos de coordinación entre agentes**.
4. **Los mecanismos de rendición de cuentas** permiten revisar y mejorar continuamente las políticas públicas.

Además, el ecosistema se sostiene sobre los siguientes pilares:

1. Mercado nacional e internacional
2. Generación de conocimiento con orientación estratégica
3. Fortalecimiento a la innovación empresarial
4. Financiamiento a la innovación
5. Capital humano
6. Marco regulatorio e institucional

### **Líneas de acción**

Cada uno de los pilares de este mencionado ecosistema, cuenta con líneas de acción las cuáles se asocian a una serie de actividades que le permitirán alcanzar el objetivo. Asimismo, cada pilar contará con indicadores y metas a corto, mediano y largo plazo que le permitirán medir el desempeño y avance en la ejecución del programa, cuya principal función es reducir la brecha con respecto a los mejores sistemas de innovación a nivel internacional, llegando a eliminarla por completo en 2020.

### **Compromiso organizacional**

Hay quienes afirman que el compromiso organizacional es un mejor predictor de desempeño y contribución del personal, considerándolo como una respuesta más completa y duradera hacia la organización, que la propia satisfacción en el puesto. De ahí, se dice que un empleado puede estar insatisfecho con un puesto determinado, y, sin embargo, no sentirse insatisfecho con la organización en general. Pero cuando el estado de insatisfacción de una situación particular se convierte en insatisfacción hacia la organización, es muy probable que el rendimiento de los individuos baje o consideren abandonarla.

Según Ruiz (2013) [6], las empresas valoran y persiguen elevar el nivel de compromiso de sus stakeholders. Sin el compromiso de los empleados es difícil llevar a la empresa a cumplir con su estrategia. Sin el compromiso de sus accionistas tampoco. Y qué decir del compromiso de los proveedores que aseguran el suministro con la calidad requerida. Si se habla del compromiso de los clientes hacia la empresa, también se observa la importancia que tiene. Sin el compromiso de los inversores es complicado que los proyectos empresariales sean sostenibles.

Edel et al. (2007) [7], mencionan cómo dentro de la propuesta de Meyer y Allen con respecto a la conceptualización del compromiso organizacional lo dividen en tres componentes: Afectivo (apego emocional, la identificación y la participación del empleado en la organización), de continuidad (se basa en los costos que el empleado relaciona con dejar la organización. Puede deberse a la pérdida de antigüedad para promoción o prestaciones) y normativo (supone los sentimientos de obligación de los empleados para permanecer con la organización solo por deber; esto es hacer lo correcto); sosteniendo que la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Asimismo, según Meyer y Allen (1990)[8], los tres componentes antes mencionados, describen y representan la situación del componente actitudinal; es decir, los empleados pueden experimentar cada uno de estos estados psicológicos en mayor o menor medida. Algunos empleados, por ejemplo, pueden sentir la necesidad y la obligación de permanecer en la organización mas no el deseo; otros pueden no sentir la necesidad ni la obligación pero si el deseo. Por lo tanto el compromiso que siente cada persona, refleja el estado psicológico de ella.

Este enfoque conceptual-multidimensional toma tres perspectivas teóricas de forma simultánea por Mayer y Allen (1991) [9]: la perspectiva de intercambio, la perspectiva psicológica y la perspectiva de atribución.

Ojeda, Bernal y Ramírez (2009)[10] llevaron a cabo una investigación en una Universidad pública con una población de 450 estudiantes de maestría de los que se tomó una muestra de 147. En esta investigación se pretendió determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la relación que muestra con algunas variables demográficas. Las variables demográficas utilizadas fueron edad, género, estado civil, antigüedad en el puesto, número de dependientes económicos y nivel de ingresos. Los resultados arrojaron que las variables demográficas género, edad, e ingresos, se pueden considerar como predictores o diferenciadoras del compromiso organizacional, ya que tienen influencia significativa sobre la variable dependiente.

En 2016, Ojeda, Talavera y Berrelleza [11] mostraron los resultados de una investigación en la que se aplicó una encuesta a 265 docentes de una universidad pública cuyo objetivo es conocer el tipo de compromiso organizacional y si este se relaciona con la percepción de apoyo organizacional y algunas variables demográficas.

Los resultados que arrojó ésta fueron:

- La mayoría de los docentes se encuentran en una categoría media de compromiso organizacional.
- La mayoría de los docentes se encuentran en una categoría media-alta de la variable percepción de apoyo organizacional.
- Que la percepción de apoyo organizacional si se relaciona positivamente con el compromiso organizacional.
- Que todas las dimensiones del compromiso organizacional se relacionan entre sí, y la variable de compromiso afectivo se puede considerar como predictor del compromiso organizacional.
- Las variables demográficas género, edad, e ingresos, no se pueden considerar como predictores o diferenciadoras del compromiso organizacional, ya que tienen no influencia significativa sobre la variable dependiente.

### **Compromiso organizacional e Innovación**

Los estudios en relación con el compromiso organizacional y los factores que pueden condicionar la innovación son escasos pudiendo igualmente estar limitados a experiencias particulares en un país. Así lo determinaron Amaguaya, L., Llamuca, S., Ramos, J. (2017) [12], quienes buscaron a través de un estudio, identificar la literatura publicada en revistas de alto impacto en relación con poder establecer las relaciones correspondientes que se derivan de la pregunta central de investigación que se planteó: ¿Cómo inciden el compromiso organizacional y el comportamiento laboral del empleado en el desarrollo de los distintos tipos de Innovación? Centrando su investigación en revistas indexadas en Scopus.

De acuerdo con el estudio bibliográfico realizado se puede considerar que las revistas relacionadas con el tema de la investigación fueron:

- a) Decision Support Systems
- b) European Management Journal
- c) International Business Review
- d) Procedia - Social and Behavioral Science

e) Journal of Business Research

f) Procedia Economics and Finance

Todas las revisiones se circunscribieron al periodo 2000-2016 y se determinaron 449 artículos que fueron analizados detectando aquellos que pudieran servir de acuerdo con los objetivos de este estudio.

Particularmente tomándose como punto de partida el papel de la Cultura Organizacional en el desarrollo de la innovación como idea central, analizando dos aspectos fundamentales, como son el compromiso organizacional y el comportamiento laboral, toda vez que el problema tiene gran significación práctica para las empresas latinoamericanas obligadas a enfrentar el reto de la globalización a partir del desarrollo de la innovación.

En relación con el Compromiso Organizacional se encontró que este ha sido estudiado por numerosos autores pero no existe un consenso en cuanto a los instrumentos a emplear. La revisión realizada permitió concluir que la determinación de los factores que inciden en la Innovación es un problema actual tanto de significación teórica como práctica y el problema objeto de investigación de este estudio se enmarca por tanto en la necesidad de determinar los factores que inciden en la misma, como en relación al posible análisis de estos en los distintos tipos de Innovación (Productos, Procesos y Servicios).

Se reveló igualmente un vacío en la literatura en relación con estudios de tipo cuantitativo que puedan analizar la relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional y la Innovación.

### **Percepción de Apoyo Organizacional**

De acuerdo a Eisenberger (1986) [13], citado por Littlewood, H. (2000), la percepción de apoyo organizacional (PAO) es considerada como uno de los antecedentes inmediatos del compromiso organizacional y se entiende como la interpretación general de los empleados sobre el grado en que la organización valora las contribuciones del personal y se preocupa por su bienestar.

Es decir, un alto nivel de (PAO) satisface la necesidad de los individuos, en cuanto a estima y pertenencia se refiere, y generar la expectativa de que un aumento en el esfuerzo a favor de la

organización puede ser objeto de reconocimiento y recompensa.

Por lo tanto, se puede inferir que la (PAO) involucra el conjunto de intercambios que se dan entre el individuo y la organización. Tomando en cuenta el constructo de (PAO) como un antecedente, según Eisenberger (1986), citado por Littlewood, H. (2000) [14], sugiere que el compromiso es una consecuencia congruente con la Teoría del Intercambio Social. Un empleado que percibe apoyo por parte de la organización, incrementa su nivel de compromiso con ella, fortaleciendo la expectativa de recompensa para desarrollar un mayor esfuerzo.

En base a lo anterior se formuló lo que el definió como Teoría de la Percepción de Apoyo Organizacional, a partir de la cual estableció, la importancia de identificar los factores determinantes de la percepción de apoyo brindado por la organización, entre los cuales incluye: las necesidades emocionales de los empleados, la lista de refuerzos efectivos para recompensarlos, las creencias globales de los mismos, concernientes a cómo la organización valora su contribución, la preocupación que tiene ésta sobre su bienestar, y como estos factores inciden en el mantenimiento del compromiso del empleado con su empresa, y en consecuencia, en la calidad de su desempeño.

### 3. METODOLOGÍA

Para efectos de esta investigación, se consideró como universo de 78 hoteles, una muestra de 19, la selección de la muestra fue probabilística y se estratificó de la siguiente forma: 8 hoteles de cinco estrellas, 7 hoteles de 4 estrellas y 4 de tres estrellas, de entre los cuales, se aplicó una encuesta a 464 empleados.

Las variables demográficas que se analizaron en relación a la muestra tomada, tales como género, edad, estado civil, antigüedad en la organización y en el puesto, así como el nivel de ingresos brutos mensuales, mostraron las siguientes características:

Se destaca que en cuanto a género se refiere, el 50.2 % pertenecen al género masculino y el 49.8% al género femenino. Se encontró que en su mayoría los empleados son jóvenes dado que el grueso de la

muestra no es mayor de 40 años. El 38.6% se encuentra entre los 21 y 30 años de edad, seguido por un 31.9% entre los 31 y 40 años. En relación al estado civil, se puede observar que predominan los sujetos Casados con un 50.22% y el 49.78% restante se encuentran en la categoría de solteros.

Con respecto a la antigüedad en la organización, se puede apreciar que es una planta relativamente nueva dado que el 44.20% tienen entre 1 y 5 años, el 19.8% entre 11 y 20 años y el 19.4% entre 6 y 10 años de antigüedad. Por lo que respecta a la antigüedad en el puesto, el 50.4 % tiene entre 1 y 5 años en su puesto actual, el 16.2 % entre 11 y 20 años, el 15.3% entre 6 y 10 años y el 13.4 % menos de un año. Por el nivel de ingresos, la muestra presenta que el 28.4% perciben entre \$4,001 y \$10,000, el 20.5% entre 10,001 y 16,000, el 16.4% entre 16,0001 y 22,000 y sólo un 10.1% se encuentran entre las 3 categorías más altas de ingresos.

#### **Instrumento**

Se utilizó como método de recolección de datos el cuestionario, con un tiempo promedio de aplicación de 15 minutos, se utilizaron 2 escalas: la variable compromiso organizacional la cual se midió de forma global con la versión reducida desarrollada por Mowday, Steers y Porter (1979 y 1982), está integrada por 18 ítems y se divide en tres dimensiones, compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. El nivel de confiabilidad que presenta la versión aplicada en esta investigación es la siguiente:

- 0.89 para la escala de compromiso afectivo
- 0.79 para la escala de compromiso de continuidad
- 0.70 para la escala de compromiso normativo
- 0.83 para la escala global Apoyo Organizacional Percibido reducida, traducida y adaptada del Survey of Perceived Organizational Support. Conformada por 16 ítems.

#### **Procedimiento**

Con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos se realizó un estudio descriptivo-correlacional, de corte transversal con diseño no experimental. Primeramente se procedió a pedir autorización a los gerentes de cada hotel para la aplicación del instrumento. Los datos obtenidos de cada uno de los cuestionarios fueron transferidos y analizados mediante el Programa Estadístico SPSS 22.0, para

tratar los datos, se utilizó la estadística descriptiva, con la técnica de frecuencias e inferencial aplicando la Ji cuadrada.

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Tipo y Grado de Compromiso organizacional.

	CATEGORÍAS			Total
	<=Q1 Bajo	>Q1 y <=Q3 Medio	>Q3 Alto	
<b>Compromiso Organizacional</b>	132 28.45%	121 26.08%	211 <b>45.47%</b>	464 100
<b>Compromiso Afectivo</b>	44 9.48%	180 38.79%	240 <b>51.72%</b>	464 100
<b>Compromiso de Continuidad</b>	128 27.59%	186 <b>40.09%</b>	150 32.33%	464 100
<b>Compromiso Normativo</b>	128 27.59%	102 21.98%	234 <b>50.43%</b>	464 100
<b>Percepción de Apoyo Organizacional</b>	116 25.00%	154 <b>33.19%</b>	194 41.81%	464 100

Como puede observarse en términos generales en la tabla 1, el mayor porcentaje de personas se ubica dentro de una categoría alta de compromiso organizacional con un 45.47%, seguido de un compromiso bajo de 28.45% y un compromiso organizacional medio con un 26.08% de participantes.

**Compromiso afectivo.** En la tabla 1 se muestra que el mayor porcentaje de personas se ubica en una categoría alta de compromiso afectivo con un 51.72%, seguida de un compromiso afectivo medio de 38.79% y un compromiso afectivo bajo con un 9.48%.

**Compromiso de continuidad.** De acuerdo a la tabla 1, se observa que la mayoría de los sujetos se encuentran ubicados en la categoría media (40.09%), seguido de un alto compromiso de continuidad (32.33%) y un compromiso bajo solo en un 27.59% de los participantes.

**Compromiso normativo.** Como se observa en la tabla 1, el mayor número de participantes se ubica en una categoría altas de compromiso normativo con un 50.43%, seguida de un compromiso normativo bajo de 27.59% y un compromiso medio de 21.98%.

De las tres dimensiones del compromiso organizacional en la que más participantes se ubicaron en la categoría alta fue en la dimensión de compromiso afectivo con un 51.72%, por lo cual se le considera la dimensión de compromiso predominante, seguida del compromiso normativo, con un número de participantes de 50.43%.

### Compromiso organizacional y algunas variables demográficas

**Compromiso organizacional y género:** Se encontró que el 59.31% de las mujeres se ubica en la categoría media de compromiso organizacional, así mismo el 60.94% de los hombres; en cuanto al nivel alto de compromiso lo muestran el 22.08% de las mujeres y el 23.18% de los hombres; y finalmente en relación al nivel bajo, el 18.61% de las mujeres se encuentran en ese rango, así como el 15.88% de los hombres.

**Compromiso organizacional y edad:** En cuanto al nivel de compromiso organizacional con respecto a la edad, se encontró que el 61.45% de los que tienen entre 21 y 30 años de edad muestran un nivel medio de compromiso organizacional, el 22.35% muestra un nivel alto de compromiso y por último los que se encuentran en la categoría más baja son el 16.20%. En cuanto a los que tienen entre 31 y 40 años de edad en relación al compromiso organizacional, el 56.76% muestran un nivel medio compromiso, el 22.97% un nivel alto de compromiso y el 20.27% un compromiso bajo. De quienes tienen entre 41 y 50 años, el 58.14% muestra un nivel medio de compromiso, el 23.26% un nivel alto y el 18.60% restante, muestran un compromiso organizacional bajo. El 70.73% en aquellos que tienen entre 51 y 60 años muestran un nivel alto de compromiso, el 19.51% un nivel alto y el 9.76% restante se encuentran en la categoría más baja de compromiso organizacional. Por último el 55.56% de los participantes que tienen entre 61 y 70 años de edad se encuentran en la categoría media de compromiso organizacional y el 32.33% se encuentra en la categoría más alta.

**Compromiso organizacional y estado civil:** Por lo que respecta al nivel de compromiso organizacional en cuanto al estado civil, se encontró que de los empleados solteros, el 62.34% se encuentran en el nivel medio, el 19.05% muestra un nivel alto y el

18.61% se encuentra en el nivel más bajo. El 57.94% de los casados presentan un nivel medio de compromiso organizacional, el 26.18% de estos se encuentran en un nivel alto de compromiso y el 16.02% presentan un bajo compromiso.

**Compromiso organizacional y dependientes económicos:** El nivel de compromiso organizacional que hay con respecto al número de dependientes económicos se encontró que el 60.77% de los que tienen entre 0 y 2 hijos tienen un nivel medio de compromiso, el 223.47% de estos, un nivel alto, y el 15.76% restante se encuentran un nivel bajo de compromiso organizacional. Quienes tienen entre 3 y 5 hijos muestran un nivel medio de compromiso en un 58.09%, el 21.32% de estos en un nivel bajo y el 20.59% un alto nivel de compromiso. De quienes tienen entre 6 y 8 hijos, el 70% muestran un nivel medio de compromiso organizacional, el 20% un nivel alto y el 10% un nivel bajo.

**Compromiso organizacional y antigüedad en la organización:** En el análisis del nivel de compromiso organizacional en cuanto a la antigüedad en la organización se encontró que en aquellos que tienen menos de un año de antigüedad, hay un 66.67% con un nivel medio de compromiso, un 19.3% de nivel alto y un 14.04% de bajo compromiso organizacional. Con respecto a quienes tienen entre 1 y 5 años en la organización, el 61.95% de estos muestra un nivel medio de compromiso, el 20.98% siente un alto nivel de compromiso y el 17.07% se muestran con un nivel bajo de compromiso organizacional. El 55.56% de quienes tienen entre 6 y 10 años, sienten un nivel medio de compromiso organizacional, el 27.78% refleja un nivel bajo de compromiso y el resto (16.67%) se encuentran en un nivel alto de compromiso.

En quienes tienen entre 11 y 20 años de antigüedad en la organización, el 60.87% muestra un nivel medio de compromiso, el 30.43% un nivel medio y el restante 8.70% presenta un nivel bajo de compromiso. En aquellos que tienen entre 21 y 30 años en la organización, el compromiso organizacional se muestra alto para el 44.44%, medio para el 33.33% y bajo para el 22.22%. Por último, de los empleados participantes con una antigüedad mayor a 30 años, el 100% presentan un compromiso organizacional alto.

**Compromiso organizacional ingresos:** En el nivel de ingresos de \$4,000 a \$10,000, el 57.58% siente un compromiso medio y el 27.27% un compromiso medio. En aquellos que ganan entre \$10,001 a \$16,000, el 55.79% sienten un medio compromiso organizacional, el 24.21% un compromiso a nivel alto y el resto (20%) en un nivel bajo de compromiso organizacional. En el nivel de \$16,001 a 22,000, el 64.47% opina que siente un medio compromiso, con un compromiso a nivel alto están el 18.42% y el 17.11% con un compromiso bajo. En quienes reciben un nivel de ingresos de entre \$28,001 y \$34,000, el 53.33% se siente compromiso medio. Entre los que ganan entre \$34,001 y \$40,000, el 70% siente un medio compromiso, el 26.67% un compromiso alto y el resto (20%) un compromiso organizacional bajo. Finalmente en el nivel de ingresos de más de \$40,000, el 66% con un compromiso medio y el 26.67% con un alto compromiso organizacional. De lo anterior se concluye que la mayoría de la muestra refleja un compromiso organizacional de medio a alto en todos los niveles.

#### 4.2 Relación entre Compromiso organizacional y algunas variables demográficas

**Relación entre Compromiso organizacional- Género:** De acuerdo a la tabla 2, puede observarse que no hay una relación significativa entre el género y el compromiso organizacional con aproximadamente el 89% de confianza.

		COI			Total
		1.00	2.00	3.00	1.00
G	"femenino"	43	137	51	231
	"masculino"	37	142	54	233
Total		80	279	105	464

**Relación entre compromiso organizacional- edad**  
De acuerdo al análisis de los resultados mostrados en la tabla 3, no hay una relación significativa entre la edad y el compromiso organizacional con aproximadamente el 82% de confianza.

**Tabla 3. Relación entre Compromiso organizacional- Edad.**

		COI			Total
		1	2	3	1
ER	1.00	29	110	40	179
	2.00	30	84	34	148
	3.00	16	50	20	86
	4.00	5	35	11	51
Total		80	279	105	464

**Relación entre Compromiso organizacional- Dependientes económicos:** De acuerdo al análisis de los resultados no hay una relación significativa entre número de dependientes económicos y el compromiso organizacional con aproximadamente el 65% de confianza.

**Tabla 4. Relación entre Compromiso organizacional- Dependientes económicos.**

		COI			Total
		1	2	3	1
DER	1.00	161	117	33	311
	2.00	78	53	22	153
Total		239	170	55	464

**Relación entre Compromiso organizacional- Estado civil:** Como se observa en la tabla 5, no hay una relación significativa entre estado civil (1 solteros, 2 casados) y el compromiso organizacional, con aproximadamente el 49% de confianza.

**Tabla 5. Relación entre Compromiso organizacional- Estado civil.**

		COI			Total
		1	2	3	1
ECR	1.00	43	144	44	231
	2.00	37	135	61	233
Total		80	279	105	464

**Relación entre Compromiso organizacional- Antigüedad en la organización:** De acuerdo al análisis de los resultados los cuales pueden observarse en la tabla 6, no hay una relación significativa entre la antigüedad en la organización y el compromiso organizacional, con aproximadamente el 73% de confianza.

**Tabla 6. Relación entre Compromiso organizacional- Antigüedad en la organización.**

		COI			Total
		1	2	3	1
AOR	1.00	8	38	11	57
	2.00	35	127	43	205
	3.00	25	50	15	90
	4.00	8	56	28	92
	5.00	4	8	8	20
Total		80	279	105	464

**Relación entre Compromiso organizacional- Ingresos:** De acuerdo al análisis de los resultados mostrados en la tabla 7, no hay una relación significativa entre el salario y el compromiso organizacional, con aproximadamente el 87% de confianza.

**Tabla 7. Relación entre Compromiso organizacional- Ingresos.**

		COI			Total
		1	2	3	1
INGR	1.00	12	37	3	52
	2.00	20	76	36	132
	3.00	19	53	23	95
	4.00	13	49	14	76
	5.00	12	34	16	62
	6.00	4	30	13	47
Total		80	279	105	464

#### 4.3 Grado de Apoyo organizacional percibido

Como puede observarse en la tabla 1, el 41.81% de los empleados muestra una percepción de apoyo organizacional alta, el 33.19% se encuentra ubicado en el nivel medio, y el 25% restante, se encuentra en el nivel más bajo de la variable percepción de apoyo organizacional.

#### 4.4 Relación entre Compromiso organizacional- Apoyo organizacional percibido:

De acuerdo al análisis de los resultados que pueden observarse en la tabla 8, hay una relación significativa entre el compromiso organizacional percibido y el compromiso organizacional, con aproximadamente el 99.9% de confianza.

**Tabla 8. Relación entre Compromiso organizacional- Apoyo organizacional percibido.**

		COR			Total
		1.00	2.00	3.00	1.00
AOR	1.00	23	28	35	86
	2.00	28	59	73	160
	3.00	47	75	96	218
Total		98	162	204	464

#### 4.4 Contraste de los resultados con las hipótesis planteadas

H1. *Los empleados de la Industria Hotelera de Tijuana México se encuentran altamente comprometidos con la Organización.*

Derivado de los hallazgos en la investigación se encontró que en términos generales el mayor porcentaje de personas se ubica dentro de la categoría alta de compromiso organizacional, por lo tanto, se acepta la primera hipótesis. Tabla No. 1.

H2. *Los empleados de la Industria hotelera en Tijuana, México, se perciben apoyados constantemente por su organización.*

Los datos de la Tabla 1 permiten confirmar la hipótesis dado que en la investigación se encontró que en la variable percepción de apoyo organizacional el porcentaje más alto de empleados se encuentra ubicado en la categoría más alta, por lo tanto, la segunda hipótesis se acepta.

H3 *El Compromiso Organizacional se relaciona significativamente con la variable percepción de apoyo organizacional.* Se puede afirmar que existe una correlación positiva y moderada- alta (.555\*\*) entre el compromiso organizacional y el apoyo organizacional percibido, por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis.

H4. *El Compromiso Organizacional se relaciona con las variables edad, género, antigüedad en la organización, dependientes económicos, estado civil e ingreso.*

La cuarta hipótesis no se confirma ya que la relación de los índices obtenidos para la relación entre el compromiso organizacional y las variables demográficas no resultó significativa. Con respecto a la variable ingresos, el compromiso organizacional muestra una relación positiva pero moderada (.133\*\*).

## 5. CONCLUSIONES

La presente investigación aporta dos elementos a la discusión: a) en primer lugar, los trabajadores

presentan un compromiso organizacional alto, asimismo, se reafirma la prevalencia de la dimensión afectiva del compromiso organizacional, y b) en segundo lugar, se sigue presentando una relación poco clara y con alta variabilidad entre la variable compromiso organizacional y las variables demográficas, por lo que se hace necesario continuar la investigación al respecto.

En cuanto al rol del apoyo organizacional se refiere, en el entorno laboral, los empleados consideran que las acciones que realiza la organización enfocadas a su bienestar y valoración de su contribución a las metas son satisfactorias y aumentan la satisfacción con el trabajo y la intención de permanencia. Por un lado, el apoyo de la organización contribuye a que el trabajador se considere una parte importante de la empresa, favorece que se sienta con mejor estado de ánimo y perciba su trabajo como una actividad más agradable lo que resulta en beneficio para su desempeño laboral.

En función de los resultados obtenidos se derivan las siguientes conclusiones:

- a) Un importante porcentaje (71.55%) de los trabajadores de la industria hotelera se encuentra en las categorías media y alta del compromiso organizacional, indicando que tienen una actitud favorable hacia él, lo que muestra que existe un comportamiento comprometido con su organización. Sin embargo, hay un porcentaje de empleados a los que hay que prestar atención dado que su compromiso con la organización es bajo. (28.45%).
- b) La dimensión del compromiso organizacional que se manifiesta con mayor fuerza en los trabajadores de la industria hotelera es el afectivo, mientras que la que se manifiesta con menor intensidad es el de continuidad.
- c) En términos generales el 75% de los trabajadores se ubica dentro de las categorías media y alta en lo que respecta al variable apoyo organizacional percibido, lo que indica que los trabajadores de la industria hotelera se perciben altamente apoyados por su organización. Es decir, desde la perspectiva de intercambio, todo trabajador proporciona lealtad y compromiso a cambio de aspectos tales como salarios, prestaciones, así como reconocimiento, respeto y apoyo.

- d) En cuanto a la relación con el Apoyo organizacional percibido y Compromiso organizacional, se encontró que la relación obtenida fue positiva y significativa, explicándose ello, como que a un elevado nivel de Apoyo organizacional percibido por los trabajadores de la industria hotelera, el compromiso organizacional también lo será.
- e) Respecto a la relación del compromiso organizacional con algunas variables demográficas (género, edad, dependientes económicos, estado civil y antigüedad) se puede decir que no presentan relación significativa, lo que indica que no se consideran un elemento diferenciador cuando se trata del compromiso organizacional, por lo que se recomienda seguir investigando al respecto.

**En cuanto al papel de la innovación se refiere, se pueden concluir varias cosas:**

- a) Promover un cambio cultural en cualquier organización implica siempre innovar, llegando a la conclusión de que para que un proceso de innovación se desarrolle de forma exitosa, requiere de ciertas prácticas y criterios para su implementación efectiva, de tal forma que puedan propiciarse tanto la integración y el compromiso de los individuos, así como de los equipos de trabajo.
- b) En resumen, las innovaciones organizacionales representan un apoyo sustancial para las innovaciones de producto y proceso, teniendo como consecuencia un impacto importante en los resultados de la empresa, ya que éstas pueden mejorar la calidad y la eficiencia del trabajo, fomentando el compromiso organizacional, al cual se le reconoce como una fuerza complementaria que genera seguridad y confianza, convirtiéndose en un importante factor de estabilización de los empleados en cuanto a la intención de permanencia se refiere.
- c) En consecuencia, toda organización que lleve a cabo prácticas que sean capaces de reconocer que el principal activo que posee es el talento humano, y por ende, se enfoque a potenciarlo, cruzará sin ningún problema las fronteras de la innovación.
- d) Se propone ampliar la investigación que sirva de base para analizar la relación entre el compromiso organizacional, sus componentes, y el desarrollo de los distintos tipos de innovación.

## 6. REFERENCIAS

- [1] Comité Intersectorial para la innovación. Programa Nacional de Innovación. México, 2011, [http://www.economia.gob.mx/files/comunidad\\_negocios/innovacion/Programa\\_Nacional\\_de\\_Innovacion.pdf](http://www.economia.gob.mx/files/comunidad_negocios/innovacion/Programa_Nacional_de_Innovacion.pdf).
- [2] Núñez, M.; Gómez, O. , 2005, El factor humano: resistencia a la innovación tecnológica. <http://www.revistaorbis.org.ve/pdf/1/1art3.pdf>.
- [3] Mohr, D. 2017, Innovación tecnológica y educación para el desarrollo. Tecnología innovadora organizacional. Personas con discapacidades. Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática (RISCI), pp. 95-99. <http://www.iiisci.org/Journal/RISCI/>.
- [4] Man Power Talento para la Innovación: Una nueva cultura De Negocios. <https://www.manpowergroup.com.mx/uploads/studios/Innovacion.pdf>. 2010.
- [5] OCD, 2010, The Measurement of Scientific and Technological Activities. Proposed guidelines for Collecting and Interpreting Technological innovation data. OSLO MANUAL. European Commission. Eurostat.
- [6] Ruíz, J., . 2013, El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. Revista Estudios Empresariales. Segunda época. 1 (13), 67 – 86
- [7] Edel, R.; García, A. & Casiano, R. Clima compromiso organizacional, riqueza, producción práctico. Edición electrónica gratuita. Disponible en: [www.eumed.net/libros/2007c/340/.2007](http://www.eumed.net/libros/2007c/340/.2007).
- [8] Meyer, J. & Allen, N., 1990, Commitment in the Workplace. Theory, research and application. *Sage Publications*.
- [9] Allen, N. J. y Meyer, J. P., 1991., The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- [10] Ojeda, E.; Bernal, B. & Ramírez, 2009., Identificación con los objetivos organizacionales y su relación con algunas variables demográficas. [http://congreso.academiasjournals.com/downloads/Volumen% 20III% 20Educacion% 20C.pdf](http://congreso.academiasjournals.com/downloads/Volumen%20III%20Educacion%20C.pdf).

- [11] Ojeda, E.; Talavera, R.; Berrelleza, M. ;  
Análisis de la relación entre compromiso  
organizacional y percepción  
de apoyo organizacional en docentes  
universitarios, Revista Iberoamericana de  
Sistemas, Cibernética e Informática (RISCI),  
pp - 66-71.  
<http://www.iiisci.org/Journal/RISCI/Contents.asp?var=&Previous=ISS1301>. 2016.
- [12] Amaguaya, L., Llamuca, S., Ramos, J. 2017,  
Dependencia de los distintos tipos de  
innovación del compromiso  
organizacional y del comportamiento laboral.  
Revista publicando *Inicio* . Vol. 4, Núm. 10.
- [13] Eisenberger, R., Vandenberghe S.,  
Vandenberghe, C. & Sucharski, I., 2002,  
Perceived supervisor support: Contributions.
- [14] Littlewood, H., 200, Compromiso  
organizacional: Un estudio comparativo entre  
seis universidades. *Investigación al día*.  
Disponible en:  
<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/roy/n6/investigacion>