

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Apoyo organizacional percibido y compromiso  
organizacional en una entidad financiera del nor oriente peruano**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales

**Autores:**

Aída Barrera Reyna  
Ruth Patricia Tavera Silva

**Asesor:**

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, agosto de 2022

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mtro. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una entidad financiera del nor oriente peruano”** constituye la memoria que presenta las Bachilleres: Aída Barrera Reyna y Ruth Patricia Tavera Silva, para obtener el título de Profesionales de Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 17 días del mes de agosto del año 2022.



---

David Troya Palomino

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en los colaboradores del Banco de la Microempresa SA - Mibanco. **Método:** Se desarrolló una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional, con diseño de investigación no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 105 colaboradores. Los instrumentos utilizados para ambas variables fueron los propuestos fueron: Escala AOP y la escala CO. **Resultados:** El apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional presentan un p-valor = 0.000 lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0,642 indica que la relación es moderada.

**Palabras clave:** Apoyo organizacional; Compromiso, Compromiso organizacional.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between perceived organizational support and organizational commitment in employees of Banco de la Microempresa SA - Mibanco. **Method:** A basic type of research was developed, with a quantitative approach, at a descriptive - correlational level, with a non-experimental cross-sectional research design. The sample consisted of 105 collaborators. The instruments used for both variables were the ones proposed: AOP scale and CO scale. **Results:** The perceived organizational support and the organizational commitment present a p-value = 0.000 which indicates that there is a significant relationship and the Rho Spearman = 0.642 indicates that the relationship is moderate.

**Keywords:** Organizational support; Commitment, Organizational Commitment.

## 1. INTRODUCCIÓN

Cabe destacar el papel que desempeñan los individuos en las organizaciones, la importancia de estos radica en que de ellos depende el éxito o el fracaso de las empresas en miras a cumplir los objetivos trazados, si las personas en el desarrollo de su trabajo demuestran compromiso organizacional (CO), el aporte que ellas haría sería primordial para la organización, Morales (2018), indica que el CO se manifiesta cuando un colaborador se identifica con las metas de la organización y se esfuerza por realizar un buen trabajo en miras a materializar esa meta.

La conducción adecuada de las organizaciones tanto productivas como de servicios, recae sobre los directivos y estos deben tener claro que el éxito de las organizaciones depende en gran medida del esfuerzo de los colaboradores; dentro de las organizaciones de servicios ubicamos a las entidades financieras que pese a las dificultades que ha traído consigo la Covid19 demostraron un incremento en el acceso al crédito de consumo, esto impulsado con las subvenciones aplicadas por el gobierno a la población vulnerable, Paredes et al. (2021), los gobernantes en diversos países de América Latina realizaron esfuerzos para impulsar la economía y como resultado las entidades financieras extendieron sus operaciones y servicios en sectores empresariales, instituciones, personas naturales, apoyo a emprendimientos entre otros y para lograr esto se hizo necesario contar con colaboradores con CO, (Vallejo et al. 2021), aquí radica la importancia del talento humano más aun el talento comprometido con la organización; esto de alguna manera garantiza el éxito con la consecución de los objetivos organizacionales (Mejía et al. 2013), en esa misma línea resalta Pardo y Díaz (2014), indican que los trabajadores que demuestra CO son clave para conseguir las metas trazadas.

Las organizaciones que realizan prestación de servicios financieros se preocupan por lograr colaboradores con CO como es el caso del Banco Santander, tal como lo indica Espinoza y Toscano (2020), en sus oficinas en Europa se han esforzado por lograr ambientes adecuados para el desarrollo del trabajo, además del desarrollo de actividades con los familiares de los trabajadores; esto consigue trabajadores con niveles óptimos de CO.

En América Latina también se desarrollaron investigaciones que destacan la importancia del CO como lo indican Mabaso y Dlamini (2017), en Chile, Argentina,

Brasil y Colombia se ha presentado una creciente necesidad de contar con colaboradores comprometidos; en el Perú Rodríguez (2020), indica que no somos ajenos a esta realidad y que en el campo empresarial se aprecia mucho a los colaboradores que demuestran CO.

Un factor que ayuda a generar CO es el apoyo organizacional percibido (AOP), Román et al (2016), el AOP está compuesto por el reconocimiento que la organización realiza al esfuerzo de los colaboradores ponen en el desarrollo de sus funciones y las medidas que la organización implementa, las cuales reflejan preocupación por el bienestar del colaborador; pese a que esta variable propicia CO, no se encontraron investigaciones en el sector financiero que las relacionen destacando la importancia de esta investigación.

En ese escenario indica Paredes et al. (2021), se encuentran las entidades financieras quienes pese a las medidas adoptadas por el gobierno siguieron desarrollado sus labores y que en la actualidad están en el proceso de retomar las actividades como eran antes de la pandemia Vargas (2021), en este proceso es necesario colaboradores que demuestren CO.

Pese a las dificultades causadas por la pandemia, este sector hizo efectivas las medidas indicadas por el gobierno, y ha seguido operando, brindando servicios financieros y aportando al avance de la economía, en ese escenario realiza sus actividades el Banco de la Microempresa SA – Mibanco, que cuenta con diversas agencias a lo largo del Perú, una de sus agencias se encuentra ubicada en el departamento de San Martín, de los cual nos planteamos el objetivo de esta investigación que fue Determinar la relación entre el AOP y el CO.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Apoyo organizacional percibido (AOP)**

Al entregar esfuerzo y dedicación en desarrollo del trabajo los colaboradores esperan recibir de las organizaciones beneficios, cuando esto sucede se presenta el AOP Ortiz y García (2022), indica que es la percepción que los colaboradores tienen en referencia a la reciprocidad que demuestra la organización a las contribuciones que ellos realizan, Bravo y Jiménez (2011), cuando se presenta AOP los colaboradores interpretan que la organización no solo muestra interés por el

aporte que cada uno realiza con su trabajo, sino que este esfuerzo es reconocido, de igual manera indica Peng et al. (2022), el AOP hace referencia a la percepción positiva por parte de los colaboradores hacia la reciprocidad que demuestra la organización en referencia al esfuerzo que ellos realizan en el desarrollo de las actividades encomendadas; esta percepción da como resultado colaboradores comprometidos con su trabajo y enfocados en cumplir los objetivos organizacionales; también se entiende que el AOP se concreta cuando una organización muestra empatía respecto al esfuerzo observado en el colaborador, el resultado de esta acción es que los colaboradores entienden que esa organización no solo está pensando en el cumplimiento de los objetivos sino que la organización reconoce el esfuerzo puesto por los colaboradores en miras del logro de tal objetivo (Ortiz y García 2022). Robaee et al. (2018), quienes indican cuando una organización implementa acciones, políticas o directrices, las cuales los colaboradores asumen que apuntan a valorar las aportaciones que ellos realizan y en compensación el colaborador demuestra esfuerzo y compromiso por cumplir la tarea encomendada en esa organización se estaría manifestando AOP.

En resumen el AOP se hace efectivo cuando un colaborador asume que la organización valora las contribuciones que este realiza y en compensación el colaborador demuestra esfuerzo y compromiso por cumplir la tarea encomendada Román et al. (2016), si el colaborador identifica que existe un interés por parte de la organización la respuesta de forma recíproca a estas atenciones será CO Ahmed et al. (2014), la importancia del AOP radica en que, si el colaborador lo percibe de manera positiva, esto influye positivamente en la participación de las actividades que corresponde al puesto de trabajo, desarrollando las labores correspondientes con muestras de CO y con diligencia.

En relación a las dimensiones del AOP, en esta investigación se tomaron en cuenta las dimensiones propuestas por Flores & Gómez (2018), quienes proponen que los componentes que miden esta variable son: la percepción positiva y la percepción negativa.

En cuanto a la dimensión percepción positiva, es cuando los colaboradores tienen disposición y ven con agrado las acciones que realizan los responsables de la gestión, además tienen el firme deseo de realizar las actividades encomendadas demostrando ánimo, buena voluntad e identificación con la empresa; este aspecto es favorable para la organización pues aquí los colaboradores dan la seguridad de la realización de un buen trabajo (Flores y Gómez 2018).

En relación a la dimensión percepción negativa, se presenta cuando las acciones que realizan los responsables de la gestión tienen reacciones negativas y no son bien vistas por los colaboradores causando efectos negativos en indicadores que son de interés para la organización (Flores y Gómez 2018).

## **2.2. Compromiso organizacional (CO)**

El CO indica el grado en el que un colaborador se identifica con la organización, este término tomó relevancia según lo indican Araque et al. (2017), desde 1965 tras la publicación que realizaron Lodahl y Kejner, fue partir de entonces que en el campo del estudio empresarial cobró relevancia.

En referencia al término se define como la percepción positiva que los colaboradores tienen en referencia al trabajo y se demuestra por medio de un sentimiento de pertenencia y deseos de seguir aportando a la organización, Baez et al. (2019), es una demostración motivacional en referencia a las actividades cotidianas del trabajo que se desarrollan en el centro de labores y la cual hace aflorar una actitud positiva hasta culminar la tarea Hernández et al. (2018), es una condición mental adecuada que muestran los colaboradores cuando realizan un trabajo encomendado por la empresa y lo hacen con esfuerzo y dedicación Pizarro et al. (2020), los colaboradores que realizan sus actividades con CO ponen mucho esfuerzo en el trabajo y en muchos casos no prestan atención a algunas condiciones que presenta el ambiente de trabajo Araya et al. (2020), este constructo es muy importante porque al contar con colaboradores con CO se asegura el cumplimiento de las metas organizacionales; el CO es importante porque cuando un colaborador está comprometido se desarrollan las actividades con optimismo, se despliega un ambiente agradable y lo más importante ayuda a aproximar a las metas (Hernández et al. 2018).

En cuanto a las dimensiones del CO, esta investigación utilizaremos las propuestas por Flores & Gómez (2018), quienes proponen que esta variable se mide por las dimensiones siguientes: afectivo – normativo y continuidad.

En relación a dimensión afectivo – normativo, es el sentimiento de afecto y apego que siente el colaborador por la organización y sus objetivos, los que se reflejan en una norma de no querer dejar a la organización.

En relación a la dimensión continuidad, es el sentimiento de querer seguir aportando a la organización y consigo el sentimiento de no abandonar el trabajo.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El presente estudio se ha desarrollado bajo el tipo de investigación básica, Deis (2014), también de nominada fundamental y es desarrollada con el propósito de indagar sobre un tema determinado ayudando a incrementar el conocimiento en dicho tema sin contrastar con aspectos prácticos.

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque de este estudio ha sido cuantitativo, el cual según González y Ruiz (2011), es el que tiene su fundamento en una base numérica con la finalidad de examinar y hacer una demostración de una información, haciendo uso de técnicas estadísticas.

#### **3.3. Nivel de la investigación**

El nivel del presente estudio es descriptivo – correlacional, según Herbas y Rocha (2018), una investigación descriptiva muestra características de un tema en un tiempo determinado y correlacional busca la relación o grado de asociación entre dos o más variables.

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de este estudio es no experimental de corte transversal, según Manterola et al. (2019), el instrumento se aplicó una sola vez en un momento

determinado y se procesó la información tal y como se encontró sin manipular las variables.

### **3.5. Población y muestra**

Para el desarrollo de este estudio se contó con la participación de los colaboradores del Banco de la Microempresa SA- Mibanco, que en la ciudad de Tarapoto cuenta con dos agencias: Matriz y el Dorado, que hacen un total de 105 personas que laboran en las diferentes áreas del banco; Veiga et al. (2017) una población son personas con características comunes las que son de interés para el investigador.

Para la determinación de la muestra se ha considerado un muestreo no probabilístico por conveniencia para la cual se consideró al total de la población; Otzen y Manterola (2017), este muestreo permite al investigador seleccionar a los participantes con características que más les convenga sin el uso de una fórmula.

En la determinación de la muestra se hizo uso de los criterios de inclusión y exclusión: para estar incluido como parte de esta investigación un colaborador ha debido: querer participar en el estudio, ser colaborador directo del Banco de la Microempresa SA- Mibanco y laborar en la agencia El Dorado o Matriz; los excluidos fueron: Colaboradores que no quisieron formar parte de la investigación y personal que brindan servicios al banco pero en modalidad de outsourcing; luego de considerar estos criterios se determinó el número de participantes y fueron 105 personas.

### **3.6. Técnica e instrumentos de recolección**

Este estudio utilizó la técnica de la encuesta, la cual se realizó de manera virtual haciendo uso del aplicativo Forms de Gmail; la encuesta según Casas et al. (2003), indican que se usa para obtener datos mucho más rápido y de manera eficaz.

Para el desarrollo de este estudio se utilizó las escalas de Apoyo organizacional percibido y Compromiso organizacional ambas de Flores y Gómez (2018), la escala del Apoyo organizacional percibido está compuesta 2 dimensiones: percepción positiva que va desde el ítem 1 al 10 y percepción negativa que va desde el ítem 11 al 16; el instrumento en total tiene 16 ítems y es medido por medio de la Escala de Likert que va desde 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de

acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo y la escala del Compromiso organizacional dicho instrumento está estructurado por 2: afectivo – normativo que va desde el ítem 1 al 7 y continuidad del ítem 8 al 14; el instrumento en total tiene 14 ítems y es medido por medio de la Escala de Likert que va desde 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Cabe mencionar que estos instrumentos fueron sometidos al análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach y dio como resultado un coeficiente de 0.897 para Apoyo organizacional percibido y 0.920 para el Compromiso organizacional respectivamente, estos resultados demuestran fiabilidad alta, Arévalo y Padilla (2016), indican que la fiabilidad Alfa de Cronbach se manifiesta cuando supera el 0,7.; a esta fiabilidad se complementó realizando la valoración de juicio de expertos, para lo cual se contó con tres expertos quienes valoraron ambos cuestionarios y el dictamen fue aprobatorio y el visto bueno para aplicar la encuesta tal y como está estructurada.

### **3.7. Análisis de datos**

Antes de realizar la recolección de los datos se solicitó la autorización a los administradores del Banco de la Microempresa SA – Mibanco, una vez concedida la autorización se procedió a encuestar utilizando medios virtuales, este proceso tomó 30 días.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa Excel X para Windows y el SPSS (Statistical Package for Social Science) en su versión 26, este programa nos facilitó la creación del archivo y base de datos estructurada que permitió el análisis con técnicas estadísticas. Las técnicas estadísticas utilizadas en este estudio fueron: para determinar la fiabilidad se hizo uso del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, para determinar los niveles de percepción de las variables se hizo uso de la estadística descriptiva, para determinar el uso del coeficiente adecuado se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov el cual de acuerdo a los resultados dieron un nivel de sig. Menor a 0.05 se tomó la decisión de utilizar el coeficiente Rho Spearman.

Para determinar los niveles de relación se consideró el rango de correlación propuesto por Martínez et al. (2009), quienes indican: (de 0 – 0,25 = escasa o nula;

de 0,26 – 0,50 = débil; de 0,51 - 0,75 = entre moderada y fuerte, y de 0,76 – 1= entre fuerte y perfecta)

Para determinar la existencia o no de relación se hizo uso de la regla de decisión: Si el p valor es > 0.05, no existe relación significativa y Si el p valor < 0.05, existe relación significativa

#### 4. RESULTADOS

Luego de procesados los datos se determinaron los siguientes resultados:

##### 4.1. Análisis de los participantes

En la tabla 1, se aprecia que de los 105 participantes el 42.9% son mujeres y el 57.1% varones; por otro lado, por rangos de edades los porcentajes más altos son (de 25 a 35 años, de 36 a 45 años) es (54.3% y 30.5%), del mismo modo; según estado civil (solteros y casados) presentan (70.5% y 27.6%); en cuanto al tiempo de trabajo en la organización (Menos de un año, de 1 a 5 años, de 5 años a 10 años, más de 10 años) presenta (7.6%, 45%, 25.7%, 25.7%). Finalmente, el grado de instrucción (Posgrado, Superior técnica, Superior universitaria) presenta (13.3%, 18.1%, 68,6%, respectivamente).

Tabla 1

*Datos sociodemográficos (N = 105)*

		f	%
Genero	Femenino	45	42.9
	Masculino	60	57.1
Edad	Menos de 25 años	9	8.6
	de 25 a 35 años	57	54.3
	de 36 a 45 años	32	30.5
	de 46 a 55 años	7	6.7
	más de 55 años	0	0.00
Estado civil	Soltero	74	70.5
	Casado	29	27.6
	Divorciado	2	1.9
Tiempo de trabajo en la organización	Menos de un año	8	7.6
	de 1 a 5 años	43	45.0
	de 5 años a 10 años	27	25.7
	más de 10 años	27	25.7
	Posgrado	14	13.3

Grado de instrucción	Superior técnica	19	18.1
	Superior universitaria	72	68.6

#### 4.2. Análisis descriptivo de las variables

La Tabla 2 muestra que los colaboradores de Mibanco perciben que ambas variables están en un nivel medio, tanto para el apoyo organizacional percibido como para el compromiso organizacional con un porcentaje de (51.4% y 46.70%).

Tabla 1.

*Análisis descriptivo de las variables*

Variables	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Apoyo organizacional percibido	25	23.8	54	51.4	26	24.8
Compromiso organizacional	24	22.90	49	46.70	32	30.50

#### 4.3. Prueba de normalidad

La Tabla 4, muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), donde se observa que las variables de estudio y sus dimensiones no presentan una distribución normal ( $p \leq 0.05$ ) pese que en algunos casos es  $> 0.05$ ; no obstante, para aplicar estadística paramétrica es necesario que las dos variables posean una distribución normal; por tanto, se empleará estadística no paramétrica Rho, Spearman (Fau et al. 2020).

Tabla 2.

*Distribución de normalidad de los datos*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Apoyo organizacional percibido	.104	105	.007
positiva	.151	105	.000
negativa	.116	105	.001
Compromiso organizacional	.065	105	.200*

Afectivo - normativo	.107	105	.005
continuidad	.086	105	.056

#### 4.4. Determinación de las correlaciones

En la tabla 5, se muestra que la correlación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional el p-valor = 0.000 lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0,642 indica que la relación esta entre moderada y fuerte; en cuanto a la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso afectivo - normativo el p-valor = 0,000 indicado que existe una relación significativa y el Rho Spearman = 0.661 indica que la relación esta entre moderada y fuerte; lo mismo sucede en la correlación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso de continuidad el p-valor = 0,00 y el Rho Spearman = 0,556 indicando una relación ubicada entre moderada y fuerte.

**Tabla 3.**

*Determinación de las correlaciones*

Compromiso organizacional y dimensiones	Apoyo organizacional percibido		
	Rho	p	N
Compromiso organizacional	0.642**	0	105
Compromiso afectivo - normativo	0.661**	0	105
Compromiso de continuidad	0.556**	0	105

## 5. DISCUSIÓN

En el desarrollo de este estudio se contó con la participación de 105 colaboradores, además se desarrolló bajo la metodología para una investigación básica, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental, además se plató el objetivo determinar la relación que existe entre el apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en los colaboradores del Banco de la Microempresa SA – Mibanco; luego de procesada la información por medio del análisis estadístico del coeficiente de correlación Rho Spearman, muestra un resultado de 0,642 y un p – valor 0,000 < 0,05 lo cual indica que existe una relación significativa entre las variables.

Esta relación que muestran las variables se ubica entre moderada y fuerte; esto indica que si se realizan acciones para implementar políticas sean percibidas como favorables por los colaboradores demostrando AOP esto proporcionará un incremento en el CO. Algunos estudios consultados que utilizaron estas variables tenemos Morales (2018), que en su estudio correlacionó estas variables y determinó que el AOP y CO se relacionan positivamente con un 0.756, las acciones que se realicen para mejorar el AOP impactaran de manera directa en el CO; en esa línea también encontramos a Nava et al. (2015), en su estudio que correlacionó estas variables llegaron a determinar que existe una correlación significativa con un p-valor = 0,000 y un Rho Spearman de 0,732 indicando que realizar esfuerzos por mejorar el AOP esto impactará en el CO que muestren los trabajadores; Flores y Gómez (2018), en la conclusión de su estudio indican que el AOP y CO se relacionan de manera positiva y significativa indicando que las acciones que se realicen en el AOP repercuten directamente en el CO.

En este estudio se realizó un análisis descriptivo de ambas variables y se encontró que los participantes perciben que ambas variables están en un nivel medio, tanto para el AOP como para el CO con un porcentaje de (51.4% y 46.70%), este resultado difiere de lo encontrado en el estudio realizado por Ortiz y García (2022), quienes realizaron un estudio en trabajadores mexicanos del sector servicios y concluyeron que se percibe el AOP en el nivel de bueno con un 67% de los participantes que fueron 294; esto indica que los resultados se presentan según la organización en la que laboran y que si los colaboradores identifican que las medidas que toma la empresa afecta de manera positiva y directa a los colaboradores; en cuanto al CO Araya et al. (2020), realizaron una investigación en instituciones educativas en Chile con una participación de 67 personas y se determinó un nivel de percepción moderado con un 78% de los participantes.

En el desarrollo de esta investigación se presentaron algunas dificultades en el regojo de los datos, causado por las diferentes actividades que realizan los participantes que causaron demoras en el llenado del cuestionario.

Finalmente se recomienda a otros investigadores correlacionar estas variables con otras o aplicar esta investigación en organizaciones de diferentes rubros.

## 6. CONCLUSIONES

Se llegó a la conclusión en este estudio que en la entidad financiera objeto de este estudio existe una relación significativa entre el AOP y el CO, la relación es moderada fuerte, lo cual indica que si los administradores del Banco de la Microempresa SA – Mibanco realizan acciones con el propósito de mejorar la percepción del AOP en los colaboradores, estas acciones tendrán un impacto recíproco en el CO.

Del mismo modo ocurre con la correlación del AOP y la dimensión compromiso afectivo – normativo que en esta investigación se determinó una relación significativa moderada fuerte, al mejorar el AOP el sentimiento de afecto y apego que tienen los colaboradores aumentará de manera proporcional.

Finalmente, la correlación del AOP y la dimensión compromiso de continuidad que en esta investigación se determinó una relación significativa moderada fuerte, al mejorar el AOP esta acción tendrá un impacto en el deseo de seguir aportando a la organización y no abandonar el trabajo.

## REFERENCIAS

- Ahmed, I., Khairuzzaman Wan Ismail, W., Mohamad Amin, S., & Islam, T. (2014). Papel del apoyo organizacional percibido en la capacidad de respuesta de los docentes y los resultados de los estudiantes: Evidencia de una Universidad del sector público de Pakistán. *International Journal of Educational Management*, 28(2), 246–256. <https://doi.org/10.1108/ijem-02-2013-0031>
- Araque, D. L., Sánchez, J. M., & Uribe R., A. F. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Revista Estudios gerenciales*, 33(142), 95–101. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Araya, S. C., Díaz, K. V., & Rojas, L. E.. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Revista Propósitos y Representaciones*, 8(3), e428. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Arévalo, D. X., & Padilla, C. P. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1),

68.

[https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista\\_politecnica2/article/view/469](https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469)

- Baez, R. A., Zayas, P. M., Velázquez, R., & Lao, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&tlng=es)
- Bravo, C., & Jiménez, A.. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 13(3), 91-99. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1575-06202011000300004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202011000300004)
- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Atención primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Deis, R. P. (2014). La investigación básica en América Latina. *Revista Acta Andina*, 9(1-2), 65. <https://doi.org/10.20453/.v9i1-2.1904>
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocidad del apoyo organizativo percibido. *The Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42–51. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.42>
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Una solución Alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Revista NovaRua*, 12(20), 72-89. [doi:http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5](http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5)
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102. <https://doi.org/10.24875/rmo.m20000107>
- Flores J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(1), 1-30.

- [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es)
- González, J. L., & Ruiz, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica?. *Revista Index de Enfermería*, 20(3), 189-193. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es)
- Hernández, B. E., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, S. J., & Méndez, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Mabaso, C. M., & Dlamini, B. I. (2017). Impact of Compensation and Benefits on Job Satisfaction. *Journal of Business Management*, 11(2), 80-90. <https://doi.org/10.3923/rjbm.2017.80.90>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación. *Revista médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es)
- Mejía, A., Bravo, M., & Montoya, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Revista Ingeniería Industrial*, 34(1), 2-11. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362013000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002&lng=es&tlng=es).
- Morales, T. F. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización

- superior. *Revista Hitos de la ciencias Económico Administrativas*, 24(1), 70. <https://doi.org/10.19136/hitos.a24n70.2962>
- Nava, M. I., Ruíz, K. Y., & García, E. F. (2015). Compromiso y apoyo organizacional en docentes de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez campus sur. *Revista NovaRUA*, 6(11), 60–77. <https://doi.org/10.20983/novarua.2015.11.4>
- Ortiz, C. J., & García., C. A.. (2022). Apoyo organizacional percibido en trabajadores mexicanos del sector servicios. *Revista Interdisciplinaria* , 39 (1), 285-297. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.18>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología* , 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pardo, C. E., & Díaz, O. L. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C.. *Revista Suma de Negocios*, 5(spe11), 39-48. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70018-7](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70018-7)
- Paredes, M. A., Palomino, A. E., Cárdenas, V. R., & Gonzales, C. F. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Revista Gaceta Científica*, 7(1), 29–35. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>
- Pizarro, S., Díaz Cortés, K., & Rojas Escobar, L. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Revista Propósitos y Representaciones*, 8(3), e428. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Robaee, N., Atashzadeh, F., Ashktorab, T., Baghestani, A. & Barkhordari-Sharifabad, M. (2018). Apoyo organizacional percibido y angustia moral entre enfermeras. *Revista Enfermería BMC*, 17 (1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0270-y>
- Román, J. P., Krikorian, A., Franco, C., & Betancur, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *Revista Estudios gerenciales*, 32(139), 154–161. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.03.002>

- Vallejo, J. B., Torres, D. J., & Ochoa, J. M. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *Revista Eca Sinergia*, 12(2), 17. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v12i2.2959](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2959)
- .Vargas, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Revista Industrial Data*, 24(2), 99-120. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>