

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Psicología



*Una Institución Adventista*

## **Apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicio de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Psicólogo

### **Autor:**

Llino Alexis Valle Arévalo  
Saúl Melchor Meza Torres

### **Asesor:**

Dra. Dámaris Susana Quinteros Zúñiga

Tarapoto, diciembre de 2020

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo Dámaris Susana Quinteros Zúñiga, de la Facultad de ciencias de la salud, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “Apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020” constituye la memoria que presenta el los Bachilleres Llino Alexis Valle Arévalo y Saúl Melchor Meza Torres para obtener el título de Profesional de Psicólogo, 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 29 días del mes de diciembre del año 2020.



Dra. Dámaris Susana Quinteros Zúñiga

000063

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a 24 días... del mes de diciembre... del año 2020, siendo las 02 p.m. se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. Juanito Vilchez Julón y los demás miembros siguientes: Psic. Jessica Aranda Turpo y los demás miembros vocales; y Dra. Damiana Susana Quinteros Zúñiga, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

"Asesor Organizacional percibido y comprobado laboral en los Trabajadores de la Clínica de Gestión en Servicios de la Salud Bajo Mayo San Martín, 2020."

Presentada por el/los Bachiller/es: Lino Alexis Valle Arévalo y Saul Melchor Meza Torres conducente a la obtención del Título Profesional de: Psicólogo

El señor Presidente inició el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el Jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Lino Alexis Valle Arévalo Aprobado por unanimidad con el mérito académico adicional de sobresaliente (17) y

Bachiller: Saul Melchor Meza Torres Aprobado por unanimidad con el mérito académico adicional de sobresaliente (17)

El Presidente del Jurado solicitó al/los candidato/s ponerse de pie. Luego el Secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

..... Presidente ..... Secretario (Jussica) ..... Asesor

..... Vocal ..... Vocal ..... Vocal

..... Candidato ..... Candidato "Esta sustentación fue realizada de manera virtual u online stuerónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos"

## **Dedicatoria**

A Dios en primer lugar por el don de la vida y habernos guiado en todo nuestro proceso profesional, además a nuestros padres, familiares por habernos apoyado, motivarnos y guiados para cumplir esta meta.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios, por su dirección, cuidado e inmenso amor que nos otorga cada día, por ayudarnos a realizar nuestros sueños y anhelos de forjar destinos mejores y llegar a ser útiles para su obra a través del servicio como profesionales mientras nos conceda la vida.

A la doctora Damaris Quinteros Zúñiga, por ser nuestra asesora, quien con su paciencia, dirección, guía y apoyo enriqueció nuestra experiencia durante este proceso de investigación.

De la misma manera a la Psicóloga Jessica Aranda Turpo y a nuestros dictaminadores por su asesoría, para culminar satisfactoriamente con este presente trabajo.

Agradecemos a los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín por permitir y facilitar la aplicación de los instrumentos para la ejecución de nuestra investigación.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	iv
Resumen .....	16
Abstrac.....	17
Capítulo I .....	18
El problema .....	18
1. Planteamiento del problema.....	18
2.1 Pregunta general.....	20
2.2 Preguntas específicas.....	21
4. Objetivos de la investigación .....	22
4.1. Objetivo general.....	22
4.2. Objetivos específicos.....	22
Capítulo II .....	23
Marco teórico .....	23
1. Presuposición filosófica.....	23
2. Antecedentes de la investigación .....	25
2.1. Antecedentes internacionales .....	25
2.2. Antecedentes nacionales.....	27
c. Teoría de intercambio social.....	33
4. Definición de términos.....	37
5. Hipótesis de la investigación .....	38
5.1 Hipótesis general.....	38
5.2 Hipótesis específicas.....	38
Capitulo III.....	39
Materiales y metodos .....	39
1. Diseño y tipo de investigacion.....	39
2. Variables de la investigación.....	39
2.1 Definición conceptual de las variables .....	39
4. Participantes .....	41
4.1 Criterios de inclusión y exclusión.....	41
5. Instrumentos .....	42

6. Proceso de recolección de datos.....	43
7. Procesamiento y análisis de datos .....	44
1. Resultados .....	45
1.1. Análisis descriptivo.....	45
1.2. Prueba de normalidad.....	49
1.3. Análisis de correlación .....	50
2. Discusión.....	51
Capítulo V.....	56
Conclusiones y recomendaciones .....	56
1. Conclusiones.....	56
2. Recomendaciones.....	57
Referencias.....	59
Anexos.....	69

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de apoyo organizacional peribido.....	40
Tabla 2 Matriz de operacionalización de compromiso laboral .....	40
Tabla 3 Niveles de apoyo organizacional de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.....	45
Tabla 4 Niveles de apoyo organizacional según sexo de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín .....	46
Tabla 5 Niveles de apoyo organizacional según edad de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.....	47
Tabla 6 Niveles de compromiso laboral de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín . .....	47
Tabla 7 Niveles de compromiso laboral según sexo de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martí. ....	48
Tabla. 8 Niveles de compromiso laboral según edad de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martí .....	49
Tabla 9 Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio. ....	50
Tabla 10 Coeficientes de correlación entre apoyo organizacional y compromiso laboral.....	50



## Índice de Anexos

Anexo 1. Propiedades psicométricas de la escala de apoyo organizacional ....	69
Anexo 2. Propiedades psicométricas de la escala de compromiso laboral .....	70
Anexo 3. Formato de validez basada en el contenido.....	71
Anexo 4. Escala de apoyo organizacional.....	72
Anexo 5. Escala de compromiso laboral .....	73
Anexo 6. Matriz de consistencia.....	74

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020. Se utilizó un diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Participaron 137 trabajadores (54% varones y 46% mujeres) entre 30 y 60 años. Para la medición, se utilizó la escala de apoyo social en el trabajo de Flores y Gómez (2018) organizado por 2 factores (percepción positiva y percepción negativa), asimismo la escala de compromiso laboral de Lupano et al. (2017), ambos instrumentos reportaron índices satisfactorios de validez y confiabilidad. A través del programa estadístico SPSS versión 25.0, se realizaron los análisis descriptivos y de correlación. Los resultados muestran que no existe una relación significativa entre apoyo organizacional y compromiso laboral ( $\rho = .093$ ,  $p = 0.28$ ).

**Palabras clave:** apoyo organizacional percibido, compromiso laboral, trabajadores.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine if there is a significant relationship between perceived organizational support and work commitment in workers of the Office of Management in Health Services Bajo Mayo San Martín, 2020. A non-experimental design of cross-sectional and correlational type was used. 137 workers (54% men and 46% women) between 30 and 60 years of age participated. For measurement, the scale of social support at work by Flores and Gómez (2018) organized by 2 factors (positive perception and negative perception) was used, as well as the scale of work commitment by Lupano et al. (2017), both instruments reported satisfactory validity and reliability indices. Through the statistical program SPSS version 25.0, descriptive and correlation analyzes were carried out. The results show that there is no significant relationship between organizational support and work commitment ( $\rho = .093$ ,  $p = 0.28$ ).

**Keywords:** perceived organizational support, work commitment, workers.

## **Capítulo I**

### **El problema**

#### **1. Planteamiento del problema**

La globalización ha traído consigo muchos cambios para las empresas en todo el mundo y el trabajo cobra un lugar importante en la vida del ser humano pues a través de él, se puede satisfacer necesidades básicas (Gülbahar, 2017).

El potencial humano es uno de los recursos más importantes de las organizaciones, pues gracias a ello, las empresas se fortalecen, progresan y logran el éxito (Conde, 2017). Asimismo, el desempeño del trabajador es determinante en el crecimiento de las organizaciones, más aún si los empleados están comprometidos con la empresa (Albrecht, 2010). Por lo cual, las organizaciones intentan tener trabajadores comprometidos; esto les permite hacer cambios institucionales porque creen que sus empleados se mantendrán comprometidos y apoyarán el crecimiento y cambios en la empresa (Brooks, 2006), pues las organizaciones no pueden crecer sin trabajadores comprometidos que se desempeñan bien en la organización (Albrecht, 2010). Para que esto suceda, se necesita que la organización logre generar ventajas en sus empleados, capacitándolos e impartiendo nuevos conocimientos.

El compromiso de los trabajadores puede tener consecuencias beneficiosas, como un mayor rendimiento, productividad, disminución de la rotación y ausentismo (Fiorita, Bozeman, Young & Meurs, 2007).

Sin embargo, en diversas empresas las quejas frecuentes de los trabajadores están relacionadas a una remuneración inadecuada, una mayor carga de trabajo, problemas entre compañeros de trabajo, ligero apoyo de los dueños, jefes, entre otros; esto se ha convertido en un indicador que muestra que un trabajador no tiene claro del porqué forma parte de la empresa a diferencia de los empleados comprometidos que pueden beneficiar a una empresa en términos de productividad y ganancias (Bin, Bin & Mardela, 2019).

Deloitte (citado por Gestión, 2016) señala que, en el Perú, el 87% de empresarios refiere que el poco compromiso laboral es el problema principal del desarrollo empresarial.

El compromiso laboral se ha definido como el conjunto de emociones que los empleados tienen hacia su organización permitiéndoles a los trabajadores tomar la decisión de quedarse o abandonar la organización. Asimismo, describe el rol del trabajador en una organización “el cual tiene importantes implicaciones para el propio éxito, así como para el de la organización” (Lupano & Waisman, 2018, p. 78).

El compromiso laboral está asociado a la motivación, apoyo organizacional, clima laboral, calidad de vida laboral, satisfacción laboral entre otros. Y dentro de los factores que predisponen el compromiso laboral, llama la atención el apoyo organizacional que es la interpretación que los trabajadores perciben referente al

valor que la empresa da a sus contribuciones, apoyo del mismo y la preocupación por su bienestar (Antúnez, Cáceres & Jiménez, 2013).

El apoyo organizacional es un factor clave para influir en el compromiso de los trabajadores con la organización, además es uno de los aspectos organizacionales más importantes que mantienen a los trabajadores en la empresa, ya que el soporte organizacional aumenta la satisfacción laboral y el compromiso organizacional (Rozaini, Noraili & Aida, 2015), siendo temas de gran envergadura para la psicología organizacional (Montoya, 2014), pues son conceptos que determinan e influyen en los recursos humanos y en la gestión del talento humano (Chirinos & Vela, 2017).

Tras la revisión de la literatura, se percibe que, en el Perú, existen pocas investigaciones que aborden el apoyo organizacional percibido y el compromiso laboral. Por lo tanto, el presente estudio pretende conocer la relación entre ambas variables sobre todo en un grupo de trabajadores de una institución pública de la Región San Martín, puesto que, en las prácticas pre profesionales, se percibió que el apoyo de la organización repercute en el compromiso de los trabajadores afectando el logro de las metas trazadas, trabajo en equipo y la buena atención, lograr los objetivos profesionales y contribuir a los intereses de la organización.

## **2. Pregunta de investigación**

### **2.1 Pregunta general.**

¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020?

## **2.2 Preguntas específicas.**

- ¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y atención en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020?
- ¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y absorción en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020?
- ¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y energía en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020?

## **3. Justificación**

A nivel teórico, se distingue por el aporte al conocimiento científico acerca del fenómeno del apoyo organizacional percibido basados en el modelo de Gouldner, por otro lado, el compromiso laboral con la teoría Eisenberger favoreciendo la comprensión, explicación y predicción de las características de las variables en estudio en los trabajadores de la oficina de gestión en servicios de Salud Bajo Mayo. Finalmente, el estudio servirá para aumentar el conocimiento sobre las variables a estudiar.

A nivel metodológico, se utilizarán una serie de técnicas y estrategias que permitan desarrollar el estudio, enfocado en el logro del objetivo propuesto, contando con herramientas que poseen validez y confiabilidad al nivel psicométrico.

A nivel social, aporta nuevos hallazgos y conocimientos a la comunidad científica a fin de reportar estadísticas del apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en trabajadores de la Región San Martín. Asimismo, los resultados permitieron recomendar programas, charlas y/o seminarios enfatizando las variables planteadas.

#### **4. Objetivos de la investigación**

##### **4.1. Objetivo general.**

Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.

##### **4.2. Objetivos específicos.**

- Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y atención en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.
- Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y absorción en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.
- Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y energía en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.



## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **1. Presuposición filosófica**

La Biblia es la Palabra de Dios, y es considerada como regla de fe y práctica. Y es a través del primer libro de la Biblia, Génesis, donde Dios crea al hombre a Imagen y semejanza divina, haciéndolo un ser psico-bio-socio-espiritual. Es a esta humanidad la que Dios concede el poder de cuidar la naturaleza creada. En Génesis 2:16 se describe que Dios puso al hombre en el Edén, para que se ocupe y lo custodie. Es este pensamiento el que sostiene el principio de mayordomía y de gobernanza, como un don divino dado al hombre para sostener el mundo.

Existen varias evidencias bíblicas de la aplicación del principio de gobernanza, es en Éxodo 18, donde Moisés aplica principios de administración y delegación, coordinando con líderes, y estableciendo patrones en la estructura organizacional. White (2015) coincide con ello, al mencionar que los sistemas de gobierno del Antiguo Testamento necesitaban el compromiso del pueblo israelita con Dios, un compromiso total con Dios y una relación constante con el (Éxodo 15:2 y Éxodo 14:29-31).

Sin embargo, la historia bíblica registra al pueblo israelí completamente reacio a las indicaciones divinas y de sus líderes, mostrando una actitud poco comprometida

y colaboradora, en parte por la pobre comunión con Dios, y en parte por las costumbres y comportamientos copiados de sociedades circundantes (Éxodo 17:3,7).

Martínez y Salvador (2005) destaca la importancia de los líderes con sus seguidores, mostrando la responsabilidad de ambos de compartir los objetivos institucionales y lograr el compromiso e involucramiento de los seguidores hacia la organización. Es en la palabra de Dios, donde se encuentran diferentes perspectivas de liderazgo, de respeto a los derechos laborales, de una actitud adecuada de servicio, de prudencia entre otros (1 Timoteo 3:2-4).

Por otro lado, el apoyo organizacional se sustenta en el libro de Exodo capítulo 18, donde muestra el proceso de empowerment en el cual se enfatizaba la correcta toma de decisiones del pueblo de Israel y su dependencia del liderazgo superior. Este clima, generaba que la población se mantuviese comprometida con su entorno superior directo, tal es así que, los que tenían dificultades acudían a sus líderes cercanos, y si no se respondía, se iba subiendo en el liderazgo hasta llegar a Moisés.

De manera similar, el compromiso organizacional, la presuposición filosófica está relacionada los principios axiológicos manifestados en el decálogo, Éxodo 20, entendiendo la realidad del pueblo de Israel, que vivían en una sociedad teísta, y con un gobierno teocrático, por lo tanto, el decálogo es no sólo una ley moral, sino una ley de justicia, que enfatizaba la lealtad en primer lugar a Dios, seguido de la lealtad a los padres y las autoridades, para finalmente cerrar en la lealtad al prójimo, principios que están interrelacionados con la ciencias organizacionales hoy en día.

## **2. Antecedentes de la investigación**

### **2.1. Antecedentes internacionales**

Varas (2019) desarrolló un estudio en España con el objetivo de analizar el apoyo organizacional percibido y su relación con la satisfacción laboral en teletrabajadores. La metodología corresponde al diseño cuantitativo, correlacional, no experimental. La muestra de trabajadores correspondió a 54 en la modalidad de teletrabajo. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de apoyo organizacional percibido y el Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12. Los resultados mostraron que los trabajadores en modalidad de teletrabajo, además de mostrar niveles altos de motivación, se encuentran satisfechos con poder teletrabajar y disfrutar el tiempo familiar.

Román-Calderón, Krikorian, Franco y Bentancur (2016) en Colombia, tuvo el objetivo de analizar la influencia del apoyo organizacional y el empoderamiento psicológico en el comportamiento empoderado. El enfoque utilizado fue de tipo cuantitativo, transversal. La muestra final fue de 581 empleados de edad promedio de 34 años. Para evaluar el apoyo organizacional percibido se trabajó con el instrumento de Eisenberger para evaluar el empoderamiento psicológico se aplicó el Cuestionario de Spreitzer. Los resultados indican que el apoyo organizacional percibido ejerce un efecto indirecto positivo en la participación en actividades de desarrollo de tareas y comportamiento empoderados.

Ojeda, Talavera y Berrelleza (2016) en México, analizaron la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. Trabajaron con una muestra de 265 docentes de tiempo completo,

tanto hombres como mujeres. Se utilizaron los instrumentos como: Cuestionario de Compromiso Organizacional de Mowday, Steers y Porter y el *Survey of Perceived Organizational Support* de Eisenberger et al. Los resultados mostraron niveles altos de compromiso organizacional y una alta variabilidad sociodemográfica. Esto confirma la prevalencia de la dimensión normativa y del compromiso organizacional entre los docentes.

Alcover (2012) desarrolló en Madrid, su investigación con el objetivo de analizar la edad cronológica como antecedentes de la percepción de ruptura del contrato psicológico a través del papel mediador del apoyo organizacional. La metodología utilizada corresponde a los estudios descriptivos, correlacionales y transeccionales. Los participantes del estudio fueron 498 trabajadores de dos entidades financieras, tanto hombres como mujeres entre 28 a 61 años de edad. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Percepción de Apoyo Organizacional de Eisenberger et al. (1986), adaptado por Ortega y el cuestionario de ruptura del contrato psicológico de Robinson y Morrison. Los resultados encontrados confirmaron que existe una relación negativa entre la percepción de ruptura de contrato psicológico y los empleados de más de 50 años y una relación negativa entre la percepción de ruptura de CP en empleados menores de 50 años.

Besarez, Jiménez y Riquelme (2014) en Argentina, tuvieron el objetivo de analizar la relación de corresponsabilidad familiar, satisfacción laboral, percepción de apoyo organizacional. La muestra correspondió a 137 trabajadores de empresas financieras. La metodología fue de enfoque cuantitativo de corte correlacional diseño no experimentales. Los cuestionarios utilizados correspondieron al

cuestionario de Participación en el trabajo familiar de Basrtau, Etxebarria y Maganto y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Melia y Peiró y la Escala de Percepción de Apoyo Organizacional construida por Allen. Los resultados mostraron que mayores niveles de percepción de apoyo organizacional hacia la familia relaciona con mayores niveles de satisfacción laboral general en los trabajadores.

## **2.2. Antecedentes nacionales**

Zuñiga (2019) desarrolló una investigación en Lima, con el objetivo de determinar la relación entre gestión de comunicación interna y apoyo organizacional percibido. La metodología aplicada en el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, observacional y correlacional. La muestra conto con 120 participantes de personal de una institución médica. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario Gestión de Comunicación Interna GCI, elaborado por Charry en el contexto peruano y el Cuestionario AOP, elaborado por Eisenberger et al. Los resultados encontrados mostraron que la gestión de la comunicación interna posee una correlación positiva baja con el apoyo organizacional percibido explicando el por qué muchos profesionales optan por trabajar en esta institución debido a los niveles óptimos de comunicación.

Zegarra (2019) realizó un estudio en Lima, con el objetivo de establecer la relación entre apoyo organizacional percibido y desempeño laboral. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo, método deductivo. La muestra aplicada fue del personal que labora en el área de fisioterapia de una clínica particular, la cantidad fue de 81 participantes. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario de Apoyo Organizacional percibido de Eisenberger, Huntington, Hutchinson y Sowa y el

Cuestionario de Desempeño Laboral de Rios Villatoro, ambos instrumentos fueron validados y aplicados contexto peruano. Los resultados mostraron una relación entre el Apoyo organizacional percibido y desempeño laboral de forma significativa.

Apaza y Becerra (2019), en Lima, tuvieron el objetivo de determinar la relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en un área productiva de una empresa manufacturadora de calzado. El diseño utilizado correspondió al no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Se aplicó dos cuestionarios a una población de 290 trabajadores, tanto hombres como mujeres. Los instrumentos utilizados corresponden a la Escala de Apoyo organizacional percibido de Eisenberger et al. (1986) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Entre los resultados encontrados se mostró una relación positiva, fuerte entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, observando que los trabajadores que perciben mayor preocupación por su bienestar muestran un mayor vínculo con la organización.

Portales (2019) desarrollo su estudio en la ciudad de Lima donde tuvo objetivo determinar la relación entre engagement y apoyo organizacional percibido en trabajadores de Lima metropolitana. La metodología corresponde al diseño correlacional, transeccional. Los participantes del estudio correspondieron a 72 participantes, tanto hombres como mujeres y los cuestionarios utilizados correspondieron al analizado por Ortega y la versión abreviada de Eisenberger et al., para medir el apoyo organizacional percibido y el Cuestionario Engagement de Schaufeli y Bakker, ambos instrumentos fueron validados y mostraron un nivel alto

de confianza. Los resultados mostraron niveles altos de *engagement* y confirmaron la hipótesis planteada en la cual el apoyo personal percibido predice el *engagement*.

Conde (2017) desarrollo su estudio en Lima, tuvo el objetivo de determinar la relación entre compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido en un centro hospitalario. La metodología que aplicaron se basó en el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población analizada constó de profesionales asistenciales en una cantidad de 235 participantes, tanto hombres como mujeres. Los instrumentos utilizados corresponden al Cuestionario de Allen y Meyer sobre compromiso organizacional, y la adaptación por Ortega. En relación a apoyo personal percibido se utilizó la versión abreviada de Ortega. Los resultados mostraron un compromiso organizacional incidiendo de forma moderada con el apoyo organizacional percibido en el centro hospitalario.

### **3. Marco conceptual**

#### **3.1. Apoyo organizacional percibido**

##### **3.1.1. Definiciones sobre apoyo organizacional percibido**

El apoyo organizacional percibido (AOP) es una variable que genera una mayor eficacia en los trabajadores. Se trata de cómo la empresa toma en cuenta sus contribuciones y qué medidas adopta para el bienestar de los mismos (Zegarra, 2019). Se trata de las creencias globales de los empleados con relación al grado en la cual la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Bravo & Jiménez, 2011).

El AOP es lo que piensa el trabajador de la compañía y si ella valora su rendimiento y su preocupación por su bienestar (Toro, 2007). Es la importancia que le da la organización a la aportación y trabajo de los empleados y las acciones que muestra hacia los mismos (Zuñiga, 2019). Antúnez, Cáceres y Jiménez (2013) mencionan que el AOP son todas las percepciones y las interpretaciones que los colaboradores tienen en relación al trato recibido por la organización.

Dos constructos se unen en el AOP, primero está la valoración que la organización hace con respecto a los esfuerzos del trabajador, y segundo las políticas, directivas, o iniciativas que muestran el interés y la preocupación de la empresa por el bienestar del empleado (Flores & Gómez, 2018a).

Por otro lado, el AOP, es considerado un constructo que interpreta la creencia general del trabajador sobre el grado en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar. Este concepto refleja puntos importantes, primero, la valoración de la institución al esfuerzo del trabajador, segundo, las gestiones que muestran interés y cuidado por el bienestar del mismo trabajador (Varas, 2019).

Finalmente, se trata de la creencia general de un empleado sobre el valor que la organización valora su contribución y cuida de su bienestar (Payán, 2011).

### **3.1.2. Características**

- Trato favorable por los miembros de la organización. El AOP considera que el apoyo que percibe el trabajador de parte de su empleador o supervisor es más fuerte que el percibido por un colega o compañero de trabajo (Kurtessis et al., 2015). Esto es debido a la percepción que el trabajador siente, ya que percibe al supervisor



directamente relacionado con la institución, y por ende, este personaje desempeña un rol vital en la entrega de estímulos y castigos para los empleados (Apaza & Becerra, 2019).

- Contrato psicológico. El contrato psicológico es la percepción que desarrolla el empleado en relación a las obligaciones y responsabilidades mutuas entre empresa y trabajador, y el nivel en que estas se cumplen. Rousseau (1995) menciona que estas obligaciones se basan en promesas realizadas por la empresa o las propias expectativas del trabajador. Kurtessis et al. (2015) mencionan que, si la empresa faltará en cumplir con lo prometido o lo esperado, esto tendría una influencia notable con el AOP.

- Justicia organizacional. Pack (2005) refiere que el proceso de estímulos e incentivos que una empresa tiene es una de las principales actividades de motivación de la misma. Si los empleados perciben algún nivel de injusticia de parte de esto, lo consideran como injusticia laboral, son los procedimientos justos y equilibrados los que contribuyen al fortalecimiento del AOP (Kurtessis et al., 2015).

- Prácticas de gestión y condiciones laborales. La gestión del talento humano tiene la finalidad de entender como la inversión que hacen las organizaciones en su personal, refleja el reconocimiento hacia ella. Esta dimensión no es tan determinante como la justicia organizacional, sin embargo, refleja las políticas que una empresa tiene, por ejemplo, la familia del colaborador, las oportunidades de desarrollo, entre otros.

### **3.1.3. Modelos teóricos**

Desde la perspectiva de apoyo organizacional percibido, la teoría describe a las organizaciones que velan por el bienestar de su personal, y este demuestra una mayor disposición al realizar funciones asignadas (Paris y Omar, 2008).

#### **a. Teoría del apoyo organizacional percibido**

De acuerdo con la teoría de apoyo organizacional (Eisenberger y Stinglhamber, 2011; Shore & Shore, 1995), los empleados desarrollan una percepción general sobre la medida en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (apoyo organizacional percibido o AOP). Esta teoría ha atraído un interés considerable debido al valor potencial de ver la relación de la organización desde el punto de vista de los empleados, la claridad del constructo AOP y las fuertes asociaciones con compromiso organizacional afectivo, satisfacción laboral y otros resultados actitudinales. Rhoades y Eisenberger (2002) indicaron que AOP está relacionado con los principales antecedentes hipotéticos de: equidad, recursos humanos, consecuencias de actitud (p. ej., afectivo, compromiso organizacional, satisfacción laboral) y desempeño laboral. Un metaanálisis más reciente realizado por Riggle, Edmonson y Hansen (2009) confirmó los resultados de los resultados actitudinales con más estudios.

#### **b. Teoría de atribuciones del trabajador**

De acuerdo a esta teoría, debe mejorarse la AOP en la medida en que los empleados atribuyan un trato favorable recibido de la organización y su respectiva consideración positiva. La discreción de la organización al proporcionar un trato favorable, en oposición a factores extraños como un trabajo apretado, las regulaciones del mercado o del gobierno deberían mejorar el AOP (Eisenberger,

Cummings, Armeli, & Lynch, 1997). Del mismo modo, proporcionar beneficios que los empleados hacen uso y, por lo tanto, son específicos para las necesidades de los empleados (Gouldner, 1960), debería aumentar el AOP.

### **c. Teoría de intercambio social**

Las teorías organizacionales invocan la teoría del intercambio social en la que el empleo es visto como el comercio del esfuerzo y lealtad por parte del empleado para obtener beneficios tangibles y recursos sociales de la organización (Cropanzano y Mitchell, 2005). El intercambio social debe generar la norma de reciprocidad, lo que lleva a un sentimiento de obligación de ayudar a la organización, así como la expectativa de un mayor rendimiento en nombre de la organización será notada y recompensada. Como resultado, el empleado con alto puntaje debe participar en mayores esfuerzos relacionados con el trabajo, lo que da como resultado un mejor desempeño en el puesto de trabajo y un desempeño extra y útiles para la organización. Con respecto al compromiso organizacional afectivo, los empleados buscan el equilibrio en su relación con la organización desarrollando actitudes y comportamientos favorables consistentes con AOP. Por lo tanto, se ha encontrado que el resultado de AOP está relacionado positivamente con el compromiso afectivo de la organización (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch y Rhoades, 2001).

## **3.2. Compromiso laboral**

### **3.2.1. Definiciones**

Compromiso laboral es considerado por los empleados como la forma de intercambiar su nivel de implicación con la organización, sea a través de recompensas y beneficios recibidos, en la cual los empleados se comprometerán en la medida que sus expectativas sean satisfechas (Morales, Sánchez, Torres, 2018). El compromiso laboral es el mejor predictor de desempeño y contribución del personal (Ojeda, Talavera, & Berrelleza, 2016).

Meyer y Allen (1990) mencionan que el compromiso laboral está relacionado al nivel afectivo, nivel de continuidad y el nivel de participación. Actualmente, las organizaciones deben enfrentar una presión competitiva cada vez más alta, a sobrevivir y aumentar la competitividad de las instituciones, uno de los conceptos de gestión desarrollados es el compromiso organizacional. El compromiso laboral impacta el desempeño del negocio en muchas formas, ya que es una ayuda para predecir el comportamiento del personal (Herscovitch & Meyer, 2002). Por ejemplo, el personal comprometido hace un mayor esfuerzo para lograr los objetivos de la empresa y tiene relaciones más positivas dentro de la organización. Además, el compromiso organizacional se ha relacionado negativamente con la intención de rotación (Jun-Cheng, Wen-Quan, Zhao-Yi, y Jun, 2015), apoyando la intención de los empleados de permanecer en la empresa a través de la organización, esfuerzos de aprendizaje. El compromiso laboral ha captado la atención de los investigadores después de la estructura modelo de tres componentes de Allen & Meyer (1990). Primero, el compromiso afectivo que se refiere al apego emocional del empleado a la organización; segundo, el compromiso de continuidad refleja la necesidad de los empleados para el trabajo debido a preocupaciones financieras; y tercero, el

compromiso normativo que muestra la obligación percibida de los empleados de permanecer en la organización.

### **3.2.2. Características**

Compromiso afectivo. Se trata de la adhesión y compromiso emocional del trabajador hacia la institución, como resultado de la satisfacción de parte del mismo sobre las necesidades y expectativas que el empleado percibe de su empresa (Hernández et al., 2018).

Compromiso de continuación. Se trata del efecto en la inversión de tiempo y el esfuerzo desplegado que el trabajador tiene en relación a su permanencia de la empresa y sobre las posibilidades en torno a qué pasaría si abandona el trabajo (Hernández et al., 2018).

Compromiso normativo. Se trata del nivel de compromiso, deber moral o el agradecimiento del trabajador que siente hacia la empresa de forma recíproca y como consecuencia de los beneficios recibidos por su institución (Hernández et al., 2018).

### **3.2.3. Modelos teóricos de AOP**

#### **a. Teoría de la interrelación y compromiso**

Esta teoría muestra a los empleados que pueden desarrollar múltiples formas de compromiso laboral. Así mismo, pueden experimentar diversos grados de compromiso laboral hacia diferentes aspectos de un entorno laboral. Esfuerzos para comprender las formas de compromiso que desarrolla un empleado y sus interrelaciones se remontan al estudio de Morrow (1983).

#### **b. Teoría modelo de Morrow**

El modelo de compromiso de trabajo basado en círculos de Morrow contiene las cinco distinguibles construcciones de compromiso (Hackett et al., 2001) y representa diferentes aspectos de apego. Asimismo, están dispuestos a lo largo de un continuo desde un atributo relativamente fijo a uno que pueda ser manipulado. En el modelo de Morrow, los círculos internos representan los atributos relativamente fijos y los círculos exteriores, los más cambiantes y manipuladores atributos. La ética protestante del trabajo está en el círculo interno porque es un atributo relativamente fijo a lo largo de la vida del empleado, mientras que la participación en el trabajo está en el círculo externo tal como está sujeto a cambios a través de acciones como el diseño del trabajo. Morrow (1993) sugirió que los círculos internos afectan a los círculos externos, pero con una magnitud decreciente de efecto. Además, el círculo exterior es desde el centro. Por ejemplo, La ética protestante del trabajo debería afectar tanto la carrera, compromiso y continuidad, compromiso organizacional; sin embargo, es más probable que pueda tener un mayor efecto en el compromiso profesional que en el compromiso de continuidad.

### **c. Teoría modelo de Randall y Cote**

El modelo de Randall y Cote evalúa una red de compromiso de trabajo ligeramente diferente. Su modelo emplea las siguientes formas de compromiso laboral: Respaldo ético laboral, participación laboral, compromiso profesional, compromiso organizacional (afectivo) y el apego al grupo de trabajo. Su modelo sugiere que las relaciones entre la ética y el apego al grupo de trabajo, compromiso organizacional y carrera, el compromiso está mediado por la participación laboral. Estudios recientes (Hackett et al., 2001) sugirieron que se debe prestar atención a

las cuatro formas de compromiso que son universales, estos son avales de ética laboral, participación laboral, compromiso profesional, y compromiso organizacional. Sin embargo, como se discutió anteriormente, hay mucho que se debe hacer para determinar las formas universales de compromiso laboral, utilizando la formalización de la teoría de facetas. La principal diferencia en el modelo de Randall y Cote es el papel de la participación laboral. Randall y Cote (1991) atribuyen un papel fundamental a la participación laboral como mediador en la relación de respaldo de ética de trabajo / apego al grupo de trabajo, ética de trabajo, relación de respaldo / compromiso profesional y la ética de trabajo / relación de compromiso organizacional. Para Morrow (1993) la participación es principalmente una función de las condiciones situacionales, mientras que Randall y Cote sostienen que la participación laboral es principalmente un producto de características individuales.

#### **4. Definición de términos**

Compromiso laboral: la presencia psicológica en un rol, la atención de la persona, su absorción y la energía dirigida hacia tareas relacionadas al trabajo (Cameron & Spreitzer, 2012).

Trabajador público: Trabajador del sector público que tiene como empleador al gobierno de turno.

Apoyo organizacional percibido: Los empleados desarrollan una percepción general sobre la medida en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar percibido (Kurtessis et al., 2017).

## **5. Hipótesis de la investigación**

### **5.1 Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.

### **5.2 Hipótesis específicas.**

- a. Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y atención en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.
- b. Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y absorción en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.
- c. Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y energía en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.



## **Capítulo III**

### **Materiales y métodos**

#### **1. Diseño y tipo de investigación**

Sigue los lineamientos del enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal (no hubo manipulación de las variables y los datos fueron recogidos en un solo momento). De tipo correlacional porque se analizó la relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral (Hernández, Fernández & Baptista, 2015).

#### **2. Variables de la investigación.**

##### **2.1 Definición conceptual de las variables**

###### **2.1.1. Apoyo organizacional percibido**

Creencias globales con respecto al grado en el cual la organización valora las contribuciones de los empleados y se preocupa por su bienestar (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa, 1986).

###### **2.1.2. Compromiso laboral**

Es el estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización y tiene implicaciones para la decisión de continuar o dejar de ser miembro de la organización (Meyer, Allen & Smith 1993).

##### **2.2 Operacionalización de las variables**

## 2.2.1. Apoyo organizacional percibido

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de apoyo organizacional percibido, según Flores y Gomez (2018b)*

Dimensión	Definiciones	Ítem	Instrumento	Categoría de respuesta
Percepción positiva	Proceso en el que el trabajador percibe el apoyo de su organización.	1, 2, 4, 5, 6, 8, 12, 13, 14, 16,	Escala de apoyo organizacion al percibido de Eisenberger et al., adaptada por Flores y Gomez (2018).	Tipo Likert, de cinco anclajes: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Percepción negativa	Proceso en el que el trabajador no percibe el apoyo de su institución.	3, 7, 9, 10, 11, 15		

## 2.2.2. Compromiso laboral

Tabla 2

*Operacionalización de compromiso laboral, según Lupano et al. (2017)*

Dimensión	Definiciones	Ítem	Instrumento	Categoría de respuesta
Atención	Es el recurso motivacional que el trabajador aplica a una tarea asignada.	1,7,11	Escala de Compromiso laboral de Lupano et al. (2017)	Tipo Likert, de cinco anclajes: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Absorción	Es la capacidad de aplicar recursos (técnicas) con intensidad.	3,4,6,10		
Energía	Consiste en un utilizar el recurso físico para emplearla en las	2, 5, 8, 9		

---

tareas.

---

### **3. Delimitación geográfica y temporal**

El estudio se llevó cabo en las instalaciones de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, con domicilio fiscal en el Jr. Cahuide 142 en la ciudad de Tarapoto; durante los meses de marzo y setiembre del presente año.

### **4. Participantes**

Participaron de la investigación, 137 trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, de ambos sexos, 74 varones y 63 mujeres (54% y 46% respectivamente), cuyas edades oscilan entre 30 y 60 años (Media = 42,56, DS= 9,77), de los cuales el 50,4% es nombrado y el 49,6% contratado. El muestreo empleado fue no probabilístico de tipo intencional.

#### **4.1 Criterios de inclusión y exclusión**

A continuación, se presenta los criterios de inclusión y exclusión.

##### **4.1.1 Criterios de inclusión**

- Trabajadores que estén presentes el día de la evaluación.
- Trabajadores entre 30 y 60 años de edad y de ambos sexos
- Trabajadores que estén contratados y nombrados
- Trabajadores que acepten voluntariamente participar de la investigación.

##### **4.1.2 Criterios de exclusión**

- Trabajadores menores de 30 años.
- Trabajadores mayores de 60 años.

- Trabajadores que no respondan totalmente los instrumentos de medición.
- Trabajadores que no firmen el consentimiento informado.
- Trabajadores que no asistan el día de la evaluación.

## **5. Instrumentos**

### **5.1. Escala de apoyo social en el trabajo**

La escala de Apoyo Social en el Trabajo (AOP) fue construida por Eisenberger et al. (1986), originalmente consta de 36 reactivos. Ha sido traducida y adaptada al español por Marberti (2001). La AOP evalúa las percepciones que tienen los trabajadores respecto al apoyo brindado por su organización y ha sido valida por Flores y Gómez (2018) para trabajadores de Lima, está compuesta por 16 ítems, 2 dimensiones (percepción positiva y percepción negativa) y debe ser respondida a través de una escala de tipo Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo). La AOP, ha evidenciado ser válida y confiable ( $r = 0.42$ ;  $\alpha = 0.92$ ); de manera similar se reportó en el estudio de Morales, Zenteno y Jiménez (2014) y Antúnez, Cáceres y Jiménez (2013). Por otro lado, la validez del contenido se realizó a través de un comité de tres jueces quienes dieron un dictamen favorable además la confiabilidad de la escala en el presente estudio fue aceptable (ver Anexo 1).

### **5.2. Escala de compromiso laboral**

La escala de compromiso laboral ha sido creada por de Lupano et al. (2017) y tiene por objetivo evaluar la dedicación de un trabajador a su rol y tareas laborales. Ha sido adaptada en el Perú por Rosas (2020). En, está organizada por 11 ítems

distribuidos en 3 factores (atención, absorción y energía) y deben ser respondidos a través de una escala tipo Likert de 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. El instrumento ha demostrado ser válido y confiable (Índice de ajuste Comparativo (CFI) = .972, Índice de ajuste Normalizado (NFI) = .964, Índice de ajuste Incremental (IFI) = .972, Raíz cuadrada del error medio cuadrático (RMSEA) = .078;  $\alpha = 0.74$ ). Asimismo, en el estudio se consideró el juicio de tres jueces a fin de validar el contenido de la escala obteniendo como resultado un dictamen favorable; respecto a la confiabilidad de la escala en la investigación fue satisfactoria (ver anexo 2).

## **6. Proceso de recolección de datos**

Se presentó una carta y un perfil del estudio a la gerencia de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, a fin de solicitar el permiso correspondiente para desarrollar la investigación. Teniendo el permiso se coordinó con los jefes de área a fin de establecer los días para la aplicación de las pruebas.

En el día de la aplicación de las pruebas se explicó los objetivos del estudio y como aporta su participación a la comunidad científica y a la región, se enfatizó que la participación es de carácter voluntario por lo cual firmaron un consentimiento informado, luego se les dio instrucciones para que puedan marcar la respuesta que me mejor los describa.

El tiempo aproximado de aplicación de los instrumentos fue de 10 minutos. Al término de la recolección de información, se les agradeció por su participación y colaboración.

## **7. Procesamiento y análisis de datos**

Teniendo la información recolectada y plasmada en los instrumentos físicos se procedió a crear una base de datos en el software estadístico SPSS para Windows versión 25. Seguidamente se realizó una limpieza de datos (no contar con valores perdidos ni atípicos). Por último, se realizaron los análisis descriptivos e inferenciales a través de la estadística no paramétrica. Finalmente, para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba de Spearman.

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### 1. Resultados

##### 1.1. Análisis descriptivo

##### 1.1.1. Niveles de apoyo organizacional percibido

A continuación, se presenta los resultados descriptivos obtenidos a partir de una muestra de 137 trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.

Tabla 3

*Niveles de apoyo social percibido de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.*

Variables	Bajo		Promedio		Alto	
	N	%	n	%	n	%
Apoyo organizacional	24	17.6	61	44.9	51	37.5
Percepción positiva	31	22.8	50	36.8	55	40.4
percepción negativa	31	22.6	51	37.2	55	40.1

Se aprecia en la Tabla 3 que el 44,9% de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín presentan un nivel promedio respecto al apoyo organizacional percibido, el 40,4% se ubica en un nivel alto en cuanto a la percepción positiva y el 40,1% un nivel alto de percepción negativa.

### 1.1.2. Nivel de apoyo social percibido, según sexo.

En la Tabla 4 se presenta los niveles de apoyo social percibido según el sexo de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.

Tabla 4

*Niveles de apoyo social percibido, según sexo de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.*

Variables	Masculino						Femenino					
	Bajo		Promedio		Alto		Bajo		Promedio		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Apoyo organizacional	16	21.9	25	34.2	32	43.8	8	12.7	36	57.1	19	30.2
Percepción positiva	19	26	22	30.1	32	43.8	12	19	28	44.4	23	36.5
Percepción negativa	19	25.7	21	28.4	34	45.9	12	19	30	47.6	21	33.3

Respecto al apoyo organizacional percibido, la Tabla 4 muestra que el 43,8% de varones se ubica en un nivel alto y el 57,1% de las mujeres presentan un nivel promedio. De manera similar ocurre en las dimensiones percepción positiva y percepción negativa.

Seguidamente, la Tabla 5, muestra los niveles de apoyo organizacional según la edad de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.



Tabla 5

*Niveles de apoyo social percibido, según edad de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.*

Variables	30 – 40						41 – 60					
	Bajo		Promedio		Alto		Bajo		Promedio		Alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Apoyo organizacional	8	10.7	37	49.3	30	40.0	16	26.2	24	39.3	21	34.4
Percepción positiva	12	16.0	31	41.3	32	42.7	19	31.1	19	31.1	23	37.7
Percepción negativa	16	21.1	29	38.2	31	40.8	15	24.6	22	36.1	24	39.3

En la tabla 5, se observa que los trabajadores entre 30 y 60 años de edad, se ubican en un nivel promedio respecto al apoyo organizacional. En cuanto a la percepción positiva y negativa se encuentra que los trabajadores presentan niveles altos.

### ***Niveles de compromiso laboral y sus dimensiones***

A continuación, la Tabla 6, permite apreciar los niveles de compromiso laboral de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.

Tabla 6

*Niveles de compromiso laboral y sus dimensiones de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.*

Variables	Bajo		Promedio		Alto	
	n	%	n	%	N	%
Compromiso laboral	38	27.9	42	30.9	57	41.6
Atención	11	8.1	40	29.4	86	62.8
Absorción	24	17.5	58	42.3	55	40.1

Energía	37	27.0	53	38.7	47	34.3
---------	----	------	----	------	----	------

En la Tabla 6, se aprecia que el 41,6% de los trabajadores presentan un nivel alto de compromiso laboral. Asimismo, la mayoría de los participantes se ubican en un nivel alto en la dimensión atención (62,8%), mientras que en la dimensión absorción y energía los participantes se ubican en un nivel promedio (42,3% y 38,7% respectivamente).

### **1.1.3. Nivel de compromiso laboral y sus dimensiones según sexo.**

Seguidamente, la Tabla 7 muestra los niveles de compromiso laboral de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, respecto al sexo.

Tabla 7

*Niveles de compromiso laboral y sus dimensiones, según sexo de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.*

Variables	Masculino						Femenino					
	Bajo		Promedio		Alto		Bajo		Promedio		Alto	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Compromiso laboral	18	24.3	25	33.8	31	41.9	20	31.7	17	27.0	26	41.3
Atención	7	9.5	18	24.3	49	66.2	4	6.3	22	34.9	37	58.7
Absorción	14	18.9	31	41.9	29	39.2	10	15.9	27	42.9	26	41.3
Energía	20	27.0	31	41.9	23	31.1	17	27.0	22	34.9	24	38.1

La Tabla 7, muestra que tanto varones como mujeres se ubican en una categoría alto de compromiso laboral (41,9% y 41,3% respectivamente) y atención (66,2% y 58,7% respectivamente). Con respecto a la dimensión absorción ambos sexos

presentan un nivel promedio (41,9% y 42,9% respectivamente), sin embargo, en la dimensión energía el 38.1% de mujeres se ubica en un nivel alto.

***Niveles de compromiso laboral y sus dimensiones, según edad.***

Seguidamente se muestra la Tabla 8, donde se analiza los niveles de compromiso laboral según edades de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.

Tabla 8

*Niveles de compromiso laboral y sus dimensiones, según edad de los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín.*

Variables	30 - 40						41 – 60					
	Bajo		Promedio		Alto		Bajo		Promedio		Alto	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Compromiso laboral	24	31.6	19	25.0	33	43.4	14	23.0	23	37.7	24	39.3
Atención	4	5.3	25	32.9	47	61.8	7	11.5	15	24.6	39	63.9
Absorción	10	13.2	36	47.4	30	39.5	14	23.0	22	36.1	25	41.0
Energía	22	28.9	30	39.5	24	31.6	15	24.6	23	37.7	23	37.7

Respecto al compromiso laboral y la dimensión atención, la Tabla 8, muestra que los trabajadores entre 30 y 60 años de edad, se ubican en un nivel alto. Sin embargo, en la dimensión absorción y energía, los trabajadores de 30 a 40 años se ubican en un nivel promedio y los que oscilan entre 41 y 60 años presentan un nivel alto.

**1.2. Prueba de normalidad**

Seguidamente se presenta la prueba de normalidad de datos.

Tabla 9

*Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio.*

Variable	Media	D.E.	K-S	p
Apoyo organizacional	50.14	8.457	,111	0,000
Percepción positiva	31.76	7.145	,112	0,000
Percepción negativa	18,46	4,255	,075	0,056
Compromiso laboral	42,43	5,662	,112	0,000
Atención	11,81	1,762	,170	0,000
Absorción	14,80	2,467	,117	0,000
Energía	15,83	2,508	,133	0,000

Los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S), muestran que las variables de estudio y sus dimensiones no presentan una distribución normal ( $p \leq 0.05$ ). Por tanto, se empleó estadística no paramétrica (Tabla 9).

### 1.3. Análisis de correlación

A continuación, se muestra los análisis de correlación.

Tabla 10

*Coefficientes de correlación entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral.*

Compromiso laboral y sus dimensiones	Apoyo organizacional	
	rho	p
Compromiso laboral	.093	0.283
Atención	.180*	0.036
Absorción	.044	0.614

Energía	.064	0.462
---------	------	-------

\* La correlación es significativa a nivel 0.05

La Tabla 10, reporta los resultados del coeficiente de correlación rho de Spearman, evidenciando que no existe relación significativa entre apoyo organizacional y compromiso laboral ( $\rho = .093$ ,  $p = 0.28$ ). De la misma forma no existe relación significativa entre apoyo organizacional y las dimensiones de absorción ( $\rho = .044$ ,  $p = 0.614$ ) y energía ( $\rho = .614$ ,  $p = 0.462$ ). Por lo contrario, existe relación significativa entre atención y apoyo organizacional ( $\rho = .180$ ,  $p = 0.03$ ).

## 2. Discusión

El propósito de esta investigación fue determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020; según los resultados encontrados, el coeficiente de correlación Spearman evidenció que no existe relación significativa entre apoyo organizacional y compromiso laboral ( $\rho = .093$ ,  $p = 0.28$ ). Esto significa que cuanto mayor sea el apoyo organizacional el nivel de compromiso laboral no se ve influenciado. En otras palabras, las personas con niveles altos de apoyo organizacional no necesariamente muestran un nivel elevado en su compromiso laboral. Este resultado, es similar a lo reportado por Besares, Jiménez y Riquelme (2014) quienes encontraron que no existe relación significativa entre el apoyo organizacional y la corresponsabilidad de los trabajadores, es decir

que la percepción sobre el apoyo organizacional no influyó en una mayor responsabilidad del trabajador hacia su empresa.

Esta ausencia de relación podría explicarse debido a que el constructo de compromiso laboral se basa en un modelo multidimensional y que según Meyer y Allen (1991) es un estado psicológico que describe un vínculo entre la persona y la organización y que en ese vínculo es afectado de forma predominante por una sola dimensión, sea esta afectiva, normativa o de permanencia, lo que significaría que una persona puede laborar en una organización sin mostrar compromiso laboral debido a que algún componente está siendo desatendido (Flores & Gómez, 2018a).

Estos resultados refuerzan los hallazgos del estudio de Alcover (2012), que menciona que lo que determina el comportamiento recíproco de los empleados no es el trato de la organización, sino la discrepancia entre lo prometido y lo cumplido (Coyle-Shapiro & Conway, 2005), así como que a pesar de que una organización haga esfuerzos por lograr algunos beneficios para el trabajador, los empleados no perciben estos, ya que ellos sienten que la organización los anima a dedicarse a su trabajo a expensas de otros ámbitos de la vida (Besarez et al., 2014).

Esto es similar a lo reportado en anteriores investigaciones y en dónde se hallaron baja relación entre las variables (Nayir, 2012); y diferente a los reportado en otras investigaciones (Morales, Sanchez & Torres, 2018) donde el compromiso y el apoyo organizacional percibido se relacionan significativamente; o donde se sugiere que el apoyo organizacional percibido juega un rol preponderante en la relación empleado-organización (Salazar, 2018).

El apoyo organizacional es un constructo basado en el apoyo social el cual da énfasis a los recursos emocionales, a la red social y al bienestar del receptor (Martínez, García y Mendoza, 1995).

Respecto del primer objetivo específico se encontró que existe una relación significativa entre apoyo organizacional percibido y atención en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020 ( $\rho = .180$ ,  $p = 0.03$ ). Es decir los trabajadores que perciben que la organización valora sus contribuciones, cuida su bienestar y valora sus consejos (Sora, Caballer y Peiró, 2011) sienten que la atención que reciben de la institución es alta y por lo tanto tienden a aumentar su productividad (Payán, 2011)

Lo cual indica que los trabajadores a pesar de tener una percepción negativa alta, valoran que la empresa haga esfuerzos y contribuciones en el desarrollo de sus trabajadores (Toro, 2003). Estos hallazgos se asemejan a otros estudios con resultados similares (Apaza & Becerra, 2019; Bravo & Jiménez 2011; Flores & Gómez, 2018b) donde el prestarle atención a los trabajadores fortalece su compromiso organizacional y se relaciona directamente con la capacidad de influir en los colaboradores, inclusive algunas investigaciones recalcan que para mejorar el compromiso laboral institucional se puede recurrir a la dimensión de atención (Ojeda et al., 2016). De modo similar Payán (2011) recalca que la atención a los colaboradores es el elemento más importante para mejorar la productividad.

El compromiso laboral en su dimensión atención es uno de los factores más importantes en una empresa (Conde, 2017), por ello, es muy relevante prestarle atención al capital humano debido a que la naturaleza de las organizaciones es

compleja y dinámica (Flores & Gómez, 2018), en estudios previos se menciona a la atención a los colaboradores como el elemento más importante y dominante para aumentar la productividad (Payán, 2011). Por ende, la atención del administrador, que involucra la comunicación de la valoración positiva del líder de los subordinados y la preocupación por su bienestar, es el componente de todas las conductas de liderazgo más directamente relacionadas con el apoyo organizacional (Kurtessis et al., 2017).

Por otro lado, el apoyo organizacional y a la dimensión absorción no se relaciona ( $\rho = .044$ ,  $p = 0.614$ ), esta falta de relación significa que muy a pesar de que la absorción como constructo requiere un estado completo de concentración y que esta concentración incluye la capacidad de absorción de la empresa, sin embargo, es probable que por el hecho de manifestar niveles alto de percepción negativa, los empleados se encuentren desconectados de sus compañeros de trabajo (Salazar, 2018) lo que afectaría esta falta de relación, esto es diferente a lo reportado en similares investigaciones (Portales, 2019) donde la absorción como la capacidad de concentración del trabajador y la experiencia de ser absorbido por su trabajo tiene relación con el compromiso laboral. De modo similar, en el estudio Lupano & Waisman (2018) encontraron que no hay asociaciones significativas entre la dimensión absorción y apoyo organizacional (Lupano & Waisman, 2018).

También respecto al apoyo organizacional y la dimensión energía no existe relación significativa entre ellas ( $\rho = .064$ ,  $p = 0.462$ ). En este sentido se deduce que se da principalmente debido a que la energía física es ejercida por los individuos para tener un mejor engagement (Portales, 2019). Sin embargo, en el estudio planteado



la edad de los trabajadores era de 41 a 60 años, por lo que experimentan una energía menor ya que tiende a disminuir a medida que la edad aumenta (Apaza & Becerra, 2019). Es así que las empresas que velan por el bienestar del trabajador, estos a su vez revelan altos niveles de energía (Eisenberger y Stinghamer, 2011). En concordancia con la teoría de apoyo organizacional percibido, crea un sentido de obligación en el trabajador conduciéndole a mostrar preocupación por los resultados de la empresa, mostrando altos niveles de lealtad y productividad (Kurtessis et al., 2017). Shore y Tetrick (1991) manifiestan que los empleados retribuyen el apoyo y la atención que reciben mostrando un aumento de la vinculación emocional con la empresa.

Gouldner (1960) menciona a la luz de la teoría de la reciprocidad y el intercambio social, refieren que los trabajadores atendidos por sus empresas tienen a devolver el favor a través de sus niveles de productividad. Por ello, el apoyo organizacional percibido fortalece el arraigo laboral del trabajador, que al verse y sentirse valorado, demuestra una actitud positiva hacia su empleador (Zegarra, 2019).

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 1. Conclusiones

Luego de realizar el estudio, las encuestas y la discusión del trabajo titulado: Apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020. Se registran las siguientes conclusiones.

1. Respecto a nuestro objetivo general, se encuentra que no existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral ( $\rho = .093$ ,  $p = 0.28$ ) en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.
2. Respecto al primer objetivo específico, se encontró que la dimensión atención y apoyo organizacional percibido, se relacionan significativamente ( $\rho = .180$ ,  $p = 0.03$ ) en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.
3. Respecto al segundo objetivo específico, se encontró que la dimensión absorción no se relaciona con el apoyo organizacional percibido ( $\rho = .044$ ,  $p = 0.614$ ) en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.

4. Respecto al tercer objetivo específico, se encontró que la dimensión energía no se relaciona con el apoyo organizacional percibido ( $\rho = .064$ ,  $p = 0.462$ ) en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.

## **2. Recomendaciones**

Finalizado el estudio se plantean las siguientes recomendaciones y estudios a futuro.

1. En el análisis realizado de la variable compromiso laboral, se observa que las dimensiones energía y absorción no muestran indicadores de correlación significativa con la variable AOP. Por ello, se recomienda desarrollar estudios similares en poblaciones afines, con el fin de explicar el tema objetivo de este estudio.
2. Es recomendable realizar estudios similares en instituciones de la región San Martín y otras regiones para obtener mejores niveles de significancia y darle mayor relevancia al estudio.
3. Desde la perspectiva de búsqueda y análisis de información, se encontró abundante información principalmente en inglés, y es necesario, partiendo de esta información realizar estudios comparativos, exploratorios y cualitativos en organizaciones de salud atendiendo la diversidad de las mismas.

4. Se recomienda realizar estudios en instituciones con mayor población de trabajadores para observar las manifestaciones de las variables estudiadas aquí junto con sus dimensiones.
5. Es recomendable realizar estudios con otras variables como entorno familiar, remuneraciones, liderazgo del CEO, además de las variables aquí estudiadas.
6. Se recomienda a los empleadores establecer planes que fortalezcan el compromiso organizacional de sus trabajadores y que se incluya un proceso de seguimiento sobre las medidas de atención al trabajador.
7. Se recomienda al área de apoyo social y organizacional que evalúen los factores externos que podrían estar interfiriendo con el adecuado compromiso organizacional de los trabajadores, y que promuevan a nivel de la directiva el correcto apoyo organizacional hacia sus trabajadores.

## Referencias

- Albrecht, S. (2010). *Handbook of employee engagement*. Deakin, Australia: New Horizons in Management series
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18. doi: 10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x
- Alcover, C.-M. (2012). ¿Ageism en las organizaciones? El papel mediador del apoyo organizacional percibido en las relaciones entre la Edad y la ruptura del contrato psicológico. *Revista Psicología: Organizações e Trabalho*, 12(3), 299–313. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v12n3/v12n3a05.pdf>
- Antúnez, S., Cáceres, C., & Jiménez, A. (2013). *Apoyo organizacional percibido y variables sociodemográficas como variables explicativas del compromiso organizacional, en una empresa de servicios financieros de la Región del Maule* (Tesis de licenciatura, Universidad Talca). Recuperada de <http://dspace.utalca.cl/handle/1950/9617>
- Apaza, D., & Becerra, B. (2019). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este*. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión). Recuperada de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1693>
- Besarez, F., Jiménez Figueroa, A., & Riquelme Orellana, E. (2014). Apoyo organizacional hacia la familia , corresponsabilidad y satisfacción laboral según tipo de políticas organizacionales de equilibrio trabajo-familia. *Trabajo y Sociedad*, 23, 525–535. Recuperada de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5120106>
- Bin, J., Bin, M., & Mardela, R. (2019). The management of work satisfaction among sports teacher. *Open Access Library Journal*, 6(11), 1-6. doi: 10.4236/oalib.1105376

- 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. doi.org/10.4321/s1575-06202011000300004
- Brooks, I. (2006). *Organisational Behaviour*. Northampton: Pearson Education.
- Cambridge University Press. (2020). Cambridge online dictionary, Cambridge Dictionary online.
- Cameron, K. S. & Spreitzer, G. M. (2012). *The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship*. New York: Oxford University Press.
- Chirinos, D., & Vela, J. (2017). Compromiso organizacional en colaboradores de empresas nacionales y trasnacionales de Lima Metropolitana (*Tesis de licenciatura*, Universidad San Ignacio de Loyola). Recuperada de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017\\_Chirinos\\_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compromiso-organizacional-en-colaboradores.pdf)
- Conde, A. (2017). Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017. (Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21807/Conde\\_CDCAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21807/Conde_CDCAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874–900. doi: 10.1177/0149206305279602
- Coyle-Shapiro, J. A-M., & Conway, N. (2005). Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts and Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 774–781. doi: 10.1037/0021-9010.90.4.774
- Eisenberger, R. & Stinglhamber, F. (2011). *Perceived Organizational Support*. Washington: American Psychological Association
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812–820. doi: 10.1037/0021-9010.82.5.812
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived

- organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42–51. doi: 10.1037/0021-9010.86.1.42
- Eisenberger, R., Rhoades, L., & Cameron, J. (1999). Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation? *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(5), 1026–1040. doi: 10.1037/0022-3514.77.5.1026
- Fiorita, J. A., Bozeman, D. P., Young, A., & Meurs, J. A. (2007). Organization Commitment, Human Resource Practices, And Organization Characteristic. *Journal Of Managerial*, 19(2), 186- 207. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/40604563?seq=1>
- Flores, J., & Gómez, I. (2018a). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Ajayu*, 16(1), 1–31. Recuperada de [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).
- Flores, J., & Gómez, I. (2018b). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú* (Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperada de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624929/Flores\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624929/Flores_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gestión. (2016). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Gouldner, A. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/2092623>
- Gülbahar, B. (2017). The Relationship between Work Engagement and Organizational

- Trust: A Study of Elementary School Teachers in Turkey. *Journal of Education and Training Studies*, 5(2), 149-159. doi: 10.11114/jets.v5i2.2052
- Hackett, R.D., Lapierre, L.M. and Hausdorf, P.A. (2001). Understanding the links between work commitment constructs. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3) 392-413. doi: 10.1006/jvbe.2000.1776
- Hackett, R. D., Lapierre, L. M., & Hausdorf, P. A. (2001). Understanding the links between work commitment constructs. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 392–413. doi: 10.1006/jvbe.2000.1776
- Hernández, B. E., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, S. J., & Méndez, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 820 - 846 . doi.org/10.23913/ride.v8i16.370
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002). Commitment to organizational change: Extension of a three-component model. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 474-487. doi: 10.1037/0021-9010.87.3.474
- Jun-Cheng, Z., Wen-Quan, L., Zhao-Yi, Z., & Jun, X. I. E. (2015). Organizational commitment, work engagement, person-supervisor fit, and turnover intention: a total effect moderation model. *Social Behavior & Personality: an international journal*, 43(10), 1657-1666. doi: 10.2224/sbp.2015.43.10.1657
- Kurtessis, J., Eisenberger, R., Ford, M., Buffardi, L., Stewart, K., y Adis, C. (2015). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 1-31. Recuperado de <https://bit.ly/2UVzcll>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2017). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854–1884. doi: 10.1177/0149206315575554
- Littlewood, H. (2003). Metanálisis del apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en organizaciones mexicanas. *Revista Interamericana de*



*Psicología Ocupacional*, 22, 45–56. Recuperad de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/46>

Lupano, M., de la Iglesia, G., Castro, Alejandro., & Fernández, M. (2017). Validación de una Escala sobre Work Engagement. Perfiles asociados a alta Performance y Satisfacción Laboral. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 127-137. doi: 10.22235/cp.v11i2.1482

Lupano, M. L., & Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 18(2), 77–89. doi: 10.18682/pd.v18i2.808

Marberti, F. (2001). El apoyo organizacional percibido, la edad, la antigüedad y el nivel del cargo como predictores del compromiso organizacional. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ0749.pdf>

Martínez, M. F., García, M., & Mendoza, I. (1995). *Estructura y características de los recursos naturales de apoyo social en los ancianos andaluces*. Intervención Psicosocial.

Martínez, M., & Salvador M. (2005). *Aprender a trabajar en equipo*. Madrid: Grupo Planeta (GBS).

Meyer, J., & Allen, N. (1990). *Commitment in the Workplace. Theory, research and application*. Sage Publications.

Meyer, J.P. and Allen, N.J. (1991) A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89. doi: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538 551. doi: 10.1037/0021-9010.78.4.538

- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional del Meyer y Allen en trabajadores de un contact center* (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas) Recuperada de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TE SIS%20FINAL\\_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TE SIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morales, F., Zenteno, P., & Jiménez, A. (2014). Compromiso Organizacional y Apoyo Organizacional Percibido en relación con Políticas Familiarmente Responsables en empresas de la región del Maule. (Tesis de licenciatura, Universidad Talca Chile). Recuperada de [http://dspace.utalca.cl/bitstream/1950/9822/2/morales\\_vasquez.pdf](http://dspace.utalca.cl/bitstream/1950/9822/2/morales_vasquez.pdf).
- Morales, T. F., Sanchez, A., & Torres, E. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización superior. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 24(70), 597–619. Recuperado de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/2962>
- Morrow, P. C. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. Greenwich, Conn: JAI Press.
- Nayir, F. (2012). The relationship between perceived organizational support and teachers' organizational commitment. *Eurasian Journal of Educational Research*, (48), 97–116. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1057713.pdf>
- Ojeda, M. E., Talavera, R., & Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. *Sistemas, Cibernética e Informática*, 13(1), 66–71. Recuperado de [http://www.iiiisci.org/journal/cv\\$/risi/pdfs/xa510qf15.pdf](http://www.iiiisci.org/journal/cv$/risi/pdfs/xa510qf15.pdf)
- Pack, S. (2005). Antecedents and consequences of perceived organizational support for NCAA athletic administrators (Tesis doctoral, The Ohio State University, Ohio). Recuperada de [https://etd.ohiolink.edu/!etd.send\\_file?accession=osu1121783001&disposition=inline](https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=osu1121783001&disposition=inline)
- Papalia, D. y Feldman, R. (2012). *Desarrollo humano*. (12va ed.). México: McGrawHill

- Paris, L., y Omar, A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología*, 13(3), 233–244. Recuperado de <https://bit.ly/2Ea6Q1o>
- Payán, A. (2011). *El contrato psicológico: expectativas que moldean el apoyo organizacional percibido*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Pereira). doi: 10.16194/j.cnki.31-1059/g4.2011.07.016
- Portales, C. (2019). *Apoyo organizacional percibido y engagement en una empresa de construcción*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14454/Portales\\_Parapar\\_Apoyo\\_organizacional\\_percibido1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14454/Portales_Parapar_Apoyo_organizacional_percibido1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Randall, D. M., & Cote, J. A. (1991). Interrelationships of work commitment constructs. *Work and Occupations*, 18(2), 194–211. doi: 10.1177/0730888491018002004
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698–714. doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698
- Riggle, R. J., Edmonson, D. R. & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62, 1027- 1030. doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.05.003
- Román-Calderón, J. P., Krikorian, A., Franco, C., & Bentancur, A. (2016). Organizational support and empowerment as background of empowered behavior and employee participation. *Estudios Gerenciales*, 32(139), 154–161. doi: 10.1016/j.estger.2016.03.002
- Rosas, S. (2020). *Work engagement y gestión del conocimiento en los catedráticos de la Universidad Peruana Unión, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión). Recuperada de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2993/Sally\\_Tesis\\_Maestro\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2993/Sally_Tesis_Maestro_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rousseau, D. (1995). *Psychological contract in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Newbury Park, CA: Sage.
- Rozaini, R., Noraili, W., & Aida, B. (2015). Roles of Organizational Support in Quality of Work Life in Insurance Industry. *Journal of Economics Business and Management*, 3(8), 753-757. doi: 10.7763/JOEBM.2015.V3.280
- Salazar, J. G. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 10(2), 41–53. doi: 10.15332/s2145-1389.2018.0002.02
- Shore, L. M., & Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the Survey of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 76(5), 637–643. doi: 10.1037/0021-9010.76.5.637
- Shore, L. M., & Shore, T. H. 1995. Perceived organizational support and organizational justice. In R. S. Cropanzano & K. M. Kacmar (Eds.), *Organizational politics, justice, and support: Managing the social climate of the workplace*: 149-164. Westport, CT: Quorum.
- Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. (2011). Consecuencias de la inseguridad laboral. El papel modulador del apoyo organizacional desde una perspectiva multinivel. *Psicothema*, 23(3), 394–400. Recuperado de <http://www.unioviedo.es/reunido/index.php/PST/article/view/9077%5Cnhttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3687117&orden=304011&info=link%5Cnhttps://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=3687117>
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442–1465. doi.org/10.2307/256865
- Riggle, R. J., Edmonson, D. R. & Hansen, J. D. (2009). A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research. *Journal of Business Research*, 62, 1027- 1030. doi: 10.1016/j.jbusres.2008.05.003

- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698–714. doi: 10.1037/0021-9010.87.4.698
- Rousseau, D. M. 1995. *Psychological contract in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Newbury Park, CA: Sage.
- Tejada, J., & Arias, F. (2004). Administración de la calidad: prácticas organizacionales percibidas y compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Revista Interamericana de Psicología ocupacional*, 23(2), 59–70.
- Topa, G., Moriano, J., & Morales, F. (2008). Identidad social y apoyo percibido en las organizaciones : Sus efectos sobre las conductas de ciudadanía. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(2), 363–370.
- Toro, F. (2003). Incidencia del clima organizacional sobre el apoyo organizacional percibido. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 22(2),77–83. Recuperado de: <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/48>
- Toro, F. (2007). Incidencia de la imagen gerencial sobre el Apoyo Organizacional Percibido. *Revista Iberoamericana de Psicología Ocupacional*, 26(1), 46-55. Recuperado de <http://revista.cincel.com.co/cincel/index.php/RPO/article/view/76>
- Varas, I. (2019). *Apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en teletrabajadores*. (Tesis de pregrado, Universidad de Barcelona). Recuperada de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145639/1/TFM\\_Ignacio\\_Varas.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145639/1/TFM_Ignacio_Varas.pdf)
- White, E. (2015). *Patriarcas y profetas*. Buenos Aires: ACES.
- Zhang, J., & Zheng, W. (2009). How does satisfaction translate into performance? An examination of commitment and cultural values. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 331-351. doi: 10.1002/hrdq.20022.
- Zegarra, F. (2019). *Apoyo organizacional percibido y desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39672/Zegarra\\_AFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39672/Zegarra_AFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zuñiga, S. (2019). *Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el Hospital Público, San Juan de Lurigancho, 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34908/Zuñiga\\_SS..pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34908/Zuñiga_SS..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

### **Anexo 1. Propiedades psicométricas del cuestionario de apoyo organizacional percibido**

#### **1.1. Consistencia interna**

La tabla 11, muestra la consistencia interna del cuestionario de apoyo social percibido, obteniendo un coeficiente Alpha de Cronbach de .838, lo que indica que la prueba es confiable.

Tabla 2

*Índice de consistencia interna mediante el Alpha de Cronbach.*

Apoyo organizacional percibido	Nº de ítems	Alpha
Escala Total	16	0.859

#### **1.1. Validez el constructo**

La tabla 12 presenta los coeficientes de correlación de Pearson (r) entre los factores y el test, siendo estos significativos, lo que indica que la escala presenta validez de constructo.

Tabla 3

*Correlaciones entre dimensiones*

	Apoyo organizacional	
	r	p
Percepción positiva	.887**	0.000
Percepción negativa	.589**	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Anexo 2. Propiedades psicométricas de la escala de compromiso laboral**

## 1.2. Consistencia interna

El coeficiente Alpha Cronbach para la escala de compromiso laboral, supera el umbral de corte de 0.70, es decir, la escala es confiable.

Tabla 4

*Índice de consistencia interna mediante el Alpha de Cronbach.*

Compromiso laboral	Nº de ítems	Alpha
Escala Total	11	0.800

## 1.3. Validez el constructo

En la tabla 14, los coeficientes de correlación Producto-momento de Pearson (r) son significativos, evidenciando que la escala presenta validez de constructo.

Tabla 5

*Correlaciones entre dimensiones*

	Compromiso laboral	
	r	p
Atención	.785**	0.000
Absorción	.822**	0.000
Energía	.876**	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



### Anexo 3. Formato de validez basada en el contenido

#### Datos Generales

<b>Nombre y Apellido</b>						
<b>Sexo:</b>	Varón	Mujer				
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>						
<b>Grado académico:</b>	Bachiller		Magister		Doctor	
<b>Área de Formación académica</b>	Clínica		Educativa		Social	
	Organizacional		Otro:			
<b>Años de experiencia en el tema</b>						
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años		5 a 10 años		10 años a mas	

N°	Items	Relevancia				Representatividad				Claridad				Sugerencias
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta en la escala van del 1 al 4 y tiene las siguientes expresiones

**1                      2                      3                      4**

*Muy en desacuerdo    Desacuerdo    De acuerdo    Muy en desacuerdo*

Firma y sello del Juez Experto

## Escala de apoyo organizacional percibido

### INSTRUCCIONES

Apreciado amigo(a) ésta encuesta es estrictamente confidencial y anónima, servirá como información para tomar decisiones importantes para la mejora institucional.

### DATOS GENERALES

Sexo: Masculino  Femenino  Edad: \_\_\_\_\_

Estado Civil: Soltero  Casado  Otro (especifique) \_\_\_\_\_

Condición laboral: Contratado  Nombrado

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La organización aprecia mi contribución para su progreso					
2	La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo					
3	Si la organización pudiera contratar a alguien por un salario más bajo para reemplazarme, lo haría					
4	La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial					
5	La organización se preocupa por mi satisfacción en el trabajo					
6	La organización presta atención a mis opiniones					
7	La organización muestra muy poca preocupación por mí					
8	Es posible obtener ayuda por parte de la organización cuando tengo un problema					
9	Aunque yo realizara el mejor trabajo posible, la organización no se daría cuenta					
10	La organización no aprecia ningún tipo de esfuerzo extra que yo haga.					
11	La organización no me toma en cuenta cuando adopta decisiones que me afectan directamente					
12	La organización trata de que mi trabajo sería más interesante posible.					

13	La organización verdaderamente toma en cuenta mis metas y valores.					
14	La organización realmente se preocupa por mi bienestar.					
15	Si se le presentase la oportunidad, la organización se aprovecharía de mí.					
16	La organización está dispuesta a hacer esfuerzos para ayudarme a desempeñar mi trabajo demostrando lo mejor de mí.					

### Escala de Compromiso laboral

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Paso mucho tiempo pensando en mi trabajo					
2	Realizo con mucho esfuerzo mi trabajo					
3	Cuando estoy trabajando me siento abstraído en lo que hago					
4	Cuando estoy trabajando, a menudo pierdo la noción del tiempo					
5	Dedico mucha energía a mi trabajo					
6	Nada me distrae cuando estoy trabajando					
7	Me concentro mucho en mi trabajo					
8	Me esfuerzo lo más que puedo para completar mi trabajo					
9	Realizo con intensidad mi trabajo					
10	En mi trabajo, a menudo "me dejo llevar" por lo que estoy haciendo					
11	Presto mucha atención a mi trabajo					

### Matriz de consistencia

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño y tipo de investigación</b>
¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020?	Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.	Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.	Predictora: Apoyo organizacional  Criterio: Compromiso laboral	No experimental  Correlacional
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
<p>a. ¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y atención en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020?</p> <p>b. ¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y absorción en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020?</p> <p>c. ¿Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y energía en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020?</p>	<p>a. Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y atención en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.</p> <p>b. Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y absorción en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.</p> <p>c. Determinar si existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y energía en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.</p>	<p>d. Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y atención en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.</p> <p>a. Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y absorción en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.</p> <p>b. Existe relación significativa entre apoyo organizacional percibido y energía en los trabajadores de la Oficina de Gestión en Servicios de Salud Bajo Mayo San Martín, 2020.</p>		