

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



**Apoyo organizacional percibido y su influencia en el engagement  
laboral en entidades financieras del nor oriente peruano**

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

**Autoras:**

Fiorella Tirado Piña  
Cindy Fiorella Córdova Ruiz

**Asesor:**

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, octubre de año 2023

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Apoyo organizacional percibido y su influencia en el engagement laboral en entidades financieras del nor oriente peruano”** de las autoras Fiorella Tirado Piña y Cindy Fiorella Córdova Ruiz tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 23 días del mes de octubre del año 2023



---

David Troya Palomino

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 23 día(s) del mes de octubre del año 2023 siendo las 15:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): Dr. Mario Manuel Siles Nates el (la) secretario(a): Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra; los demás miembros, Dr. José Joel Cruz Tarrillo, Mtra. Carmen Doreli Guerrero Chocán y el asesor(a): Mtro. David Troya Palomino, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“Apoyo organizacional percibido y su influencia en el engagement laboral en entidades financieras del nor oriente peruano”

de los (las) bachiller (es): a) Fiorella Tirado Piña, b) Cindy Fiorella Córdova Ruiz c) .....  
Conducente a la obtención del título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Fiorella Tirado Piña**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): **Cindy Fiorella Córdova Ruiz**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....  
Presidente/a

  
.....  
Secretario/a

.....  
Asesor

.....  
Miembro

.....  
Miembro

.....  
Bachiller (a)

.....  
Bachiller (b)

.....  
Bachiller (c)

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

## **RESUMEN**

Esta investigación se planteó como objetivo principal la determinación de la relación entre el apoyo organizacional percibido y el engagement en trabajadores de entidades financieras. La metodología utilizada en esta investigación fue de tipo básica, el enfoque fue cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental. La muestra lo conformaron 105 trabajadores de dos entidades financieras del departamento de San Martín en Perú. Se hizo uso de la encuesta como técnica de recolección de datos y se aplicó los instrumentos escala del Apoyo organizacional percibido y WES17 para medir el engagement. Luego de aplicados estos instrumentos se determinó que la correlación entre el apoyo organizacional percibido y el engagement presenta un p-valor = 0.000 lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0,558 indica que la relación es positiva considerable. Concluyendo que al mejorar la percepción del apoyo organizacional percibido el engagement mejorará proporcionalmente.

**Palabras clave:** Apoyo organizacional, engagement, Compromiso, vigor, dedicación, absorción.

## **ABSTRACT**

This research has had as its main objective the determination of the relationship between perceived organizational support and engagement in workers of financial institutions. The methodology used in this research was basic, the approach was quantitative, descriptive level - correlational and non-experimental design. The sample was made up of 105 workers from two financial institutions in the department of San Martín in Peru. The survey was used as a data collection technique and the scale instruments of Perceived Organizational Support and WES17 were applied to measure engagement. After applying these instruments, it was determined that the correlation between perceived organizational support and engagement presents a p-value = 0.000, which indicates that there is a significant relationship and the Rho Spearman = 0.558 indicates that the relationship is considerable positive. Concluding that by improving the perception of perceived organizational support, engagement will improve proportionally.

**Keywords:** Organizational support, engagement, Commitment, vigor, dedication, absorption.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad se ha tomado en cuenta de manera primordial el rol que cumplen las personas en las organizaciones, y es gracias al esfuerzo que estos realizan es que se determina si la organización logra o no sus objetivos; se ha mostrado un creciente interés por conocer si las personas en la realización de sus funciones organizacionales demuestran engagement; Rodríguez (2020), una de las estrategias que ha dado resultado es lograr que los trabajadores sientan apoyo organizacional, en base a la teoría que indica que si al trabajador se reconoce el esfuerzo este se mostrará engaged y satisfecho, además dará buenos resultados en el desarrollo de sus funciones. Las organizaciones que cuentan con trabajadores engaged, estos se caracterizan por ser mentalizados en el cumplimiento de las metas y por ende se convierten en pieza clave para la organización (Espinoza & Toscano, 2020; Hernández et al., 2018; López, 2005). El engagement cobra importancia al momento que el trabajador toma interés por el cumplimiento de las metas organizacionales (Carpio & Urbano, 2021; Oseda et al., 2018).

Para lograr trabajadores con niveles óptimos de engagement se utilizan diversas estrategias como el apoyo organizacional, que es el reconocimiento a la labor que desempeña el personal (Ortiz & García, 2020).

La importancia en el ámbito organizacional del estudio de estas variables se determina por varias razones fundamentales que influyen tanto en el bienestar de los empleados como en el éxito y sostenibilidad de las empresas. Estas variables no solo son indicadores clave del clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, sino que también están intrínsecamente relacionadas con el rendimiento, la productividad y la competitividad de las organizaciones (Oseda et al., 2018).

En los diferentes sectores económicos se ha generado un despertar por reconocer el trabajo que realizan las personas en las organizaciones, el sector financiero no se ha mostrado ajeno a esta realidad, como es el caso del Banco Santander en Europa que ha implementado servicio de cuidado de niños pequeños de los trabajadores como apoyo y reconocimiento por la labor desempeñada (Rodríguez, 2020); en América, se ha desarrollado un interés por mostrar apoyo a los trabajadores así lo indican, Mabaso & Dlamini (2017), en Chile, Argentina, Brasil y Colombia se ha notado un incremento considerable por reconocer el trabajo bien hecho y el esfuerzo que se colocan los trabajadores al momento de desempeñar las actividades encomendadas; en el Perú

Rodríguez (2020), se resalta el incremento por reconocer el esfuerzo de los trabajadores que realiza la entidad financiera BCP quienes propician lugares de trabajo ergonómicos y programas de reconocimiento a los trabajadores más esforzados.

Las entidades financieras en la provincia de San Martín, Perú, realizan sus actividades con el propósito de lograr la inclusión de los diversos sectores económicos al sistema financiero, garantizando un apoyo financiero con transparencia y promoviendo el cumplimiento de los acuerdos entre la entidad financiera y los clientes financieros; para lograr este cometido es indispensable contar con trabajadores con niveles óptimos de engagement, es por ellos este estudio se entra en determinar la relación del apoyo organizacional y el engagement en colaboradores de entidades financieras de San Martín, Perú.

## **APROXIMACIONES CONCEPTUALES Y TEÓRICAS**

### **Apoyo organizacional percibido**

Cuando los trabajadores se esfuerzan por realizar un buen trabajo se genera en ellos la expectativa de recibir reciprocidad por parte de la organización, cuando la organización es recíproca al esfuerzo esto se conoce como apoyo organizacional, así lo indican Ortiz & García (2022), Se refiere a la forma en que los empleados perciben la reciprocidad que la organización muestra hacia sus contribuciones, Bravo & Jiménez (2011), Cuando se apoya por parte de la organización, los colaboradores perciben que la empresa no solo muestra interés en las contribuciones que cada uno realiza con su trabajo, sino que también brinda y valora los esfuerzos realizados, de igual manera indica Peng et al. (2022), el apoyo organizacional se refiere a la percepción positiva que los colaboradores tienen respecto a la reciprocidad que muestra la organización en relación al esfuerzo que ellos realizan en el desarrollo de las actividades asignadas; esta percepción da como resultado colaboradores comprometidos con su trabajo y enfocados en cumplir los objetivos organizacionales; también se entiende que el apoyo organizacional, se concreta cuando una organización muestra empatía respecto al esfuerzo observado en el colaborador, el resultado de esta acción es que los colaboradores entienden que esa organización no solo está pensando en el cumplimiento de los objetivos sino que la organización reconoce el esfuerzo puesto por los colaboradores en miras del logro de tal objetivo (Ortiz & García 2022); Robaee et al. (2018), indican que cuando una organización implementa acciones, políticas o directrices, las cuales los colaboradores

asumen que apuntan a valorar las aportaciones que ellos realizan y en compensación el colaborador demuestra esfuerzo y compromiso por cumplir la tarea encomendada en esa organización se estaría manifestando apoyo organizacional; Pereira & Yáber (2022), el apoyo organizacional tiene dos puntos de vista a considerar: desde la perspectiva del trabajador son las expectativas por el reconocimiento de la empresa hacia el esfuerzo desplegado, y la perspectiva de la empresa que es el interés que ponen la empresa por el bienestar del trabajador.

Las dimensiones del apoyo organizacional son según Flores & Gómez (2018), la percepción positiva y la percepción negativa.

En cuanto a la dimensión *percepción positiva*, Cuando los colaboradores muestran disposición y tienen una actitud positiva hacia las acciones realizadas por los responsables de la gestión, además de tener un fuerte deseo de llevar a cabo las actividades encomendadas con entusiasmo, buena voluntad e identificación con la empresa, esto resulta mejorar para la organización, ya que los colaboradores aseguran la realización de un trabajo de calidad.

En relación a la dimensión *percepción negativa*, ocurre cuando las acciones realizadas a cabo por los responsables de la gestión generan reacciones negativas y no son bien recibidas por los colaboradores, lo que resulta en efectos adversos en los indicadores de interés para la organización.

### **Engagement laboral**

El engagement es la conexión emocional que siente una persona por la organización a la que pertenece y se deriva en actitudes positivas hacia ella Schaufeli et al. (2002), indican que es el estado motivacional positivo hacia el trabajo y se caracteriza por el vigor, dedicación y la absorción, Ocampo et al. (2015), mencionan que es estado satisfactorio en relación al trabajo y que los colaboradores con niveles aceptables desarrollan las actividades encomendadas con entusiasmo, Montoya & Moreno (2012), los colaboradores con niveles altos de engagement realizan sus actividades con buenos resultados y muestran alta energía en su desarrollo; Trógolo et al. (2013), los colaboradores con buen engagement sienten mucho entusiasmo por la realización de su trabajo, Juárez et al. (2020), no importando las dificultades un colaborador con buen nivel de Engagement realiza su trabajo con empeño y dedicación.

La importancia del engagement radica en el compromiso demostrado por los colaboradores y ayuda a encaminarse en el logro de los objetivos Charry & Solórzano (2021), es importante contar con colaboradores con niveles altos de engagement porque el compromiso que ellos tienen significa el éxito de la organización, Marsollier (2019), garantizar un nivel estable de engagement asegura un buen nivel en el resultado del ejercicio de las organizaciones, Rodríguez et al. (2014), el engagement es importante en los individuos, equipos y organizaciones que buscan llegar a la meta en relación a lo planeado, Lorente et al. (2008), cuando las demandas laborales son mayores es que se requiere colaboradores con mayor EL.

Las dimensiones del engagement laboral propuesta por Schaufeli et al. (2002), son tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

Cuando hacemos referencia *al vigor* se distingue por elevados escalones de energía y tenacidad mental durante el desarrollo del trabajo, el propósito de dedicar empeño en las tareas que se está desempeñando, aun cuando surgen problemas en el trayecto.

En cuanto a *la dedicación*, es el sacrificio o determinación para lograr una meta. Significa un notable compromiso laboral relacionado con la expresión de sensaciones de valor, admiración, motivación, satisfacción y desafío por la tarea.

Por último, *la absorción*, esta sucede cuando el colaborador se encuentra totalmente concentrado en sus tareas, y que a la vez sienten que el tiempo “pasa volando”, y poseen ciertos inconvenientes para desconectarse del trabajo a causa de la alta dosis de goce y concentración acostumbrada.

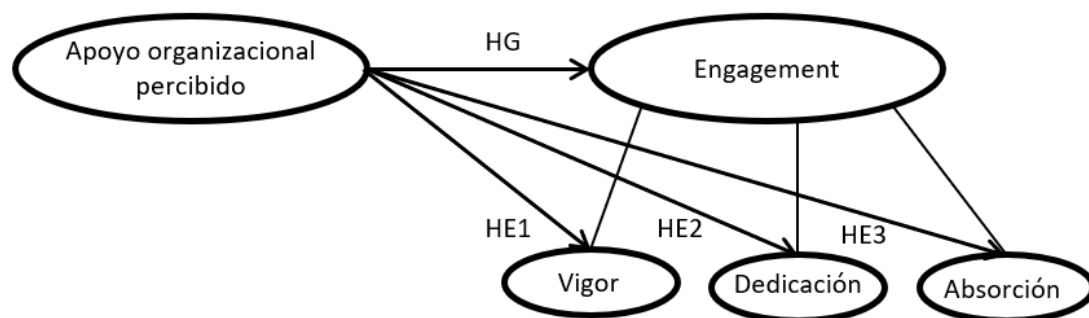


Fig. 1.  
Marco teórico de la investigación



## **MATERIAL Y MÉTODOS**

### **Tipo de investigación**

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

El presente estudio fue de tipo de básica, teniendo en cuenta lo que indica Sanca (2011), también de nominada fundamental y es desarrollada con el propósito de indagar sobre un tema determinado ayudando a incrementar el conocimiento en dicho tema sin contrastar con aspectos prácticos.

El diseño de este estudio fue no experimental de corte transversal, según Manterola et al. (2019), el instrumento se aplicó una sola vez en un momento determinado y se procesó la información tal y como se encontró sin manipular las variables.

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

### **Población y muestra**

*Población:* En el desarrollo de esta investigación se ha tenido en cuenta a la población compuesta por los colaboradores de MiBanco de las oficinas de Tarapoto 85 personas y Alfin Banco agencia Tarapoto 27 personas haciendo un total de 112 personas, las funciones que realizan estas personas en las entidades financieras son: personal de operaciones, analistas de crédito, personal informático y administradores de agencia.

Luego de conocer a la población se determinó quienes serían considerados como participantes y se consideraron criterios de inclusión y exclusión.

*Inclusión:* Colaboradores directos de la entidad financiera, colaboradores con contrato vigente a la fecha de realizada la investigación.

*Exclusión:* Colaboradores outsourcing, colaboradores de vacaciones o alguna modalidad de licencia y colaboradores que por libre determinación decidieron no participar de la investigación.

Luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión se contó con una población de 105 colaboradores (2 colaboradores estaban con licencia, 2 de vacaciones y 3 que tomaron la decisión de no participar en el estudio);

*Muestra:* Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia tomando la decisión de contar con la participación de 105 colaboradores. Otzen & Manterola (2017), el muestreo no probabilístico es el que considera como participantes a individuos con características o particularidades que aportan a la investigación sin la necesidad de la aplicación de formula alguna para determinar la cantidad.

### **Técnica e instrumentos de recolección**

La tecnica utilizada para la colecta de la información fue la encuesta Casas et al. (2003), la encuesta es eficaz en la recolección de datos y es mucho más rápida su aplicación.

En este estudio se aplicó la escala del Apoyo Organizacional Percibido elaborada y validada por Flores & Gómez (2018), la escala del Apoyo organizacional percibido está compuesta 2 dimensiones: percepción positiva desde el ítem 1 - 10 y percepción negativa ítem 11 - 16; haciendo un total tiene 16 ítems y es medido por medio de la Escala de Likert cuyas categorías son: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Para la recolección de los datos de la variable engagement se aplicó el instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) en su versión en español validada por Schaufeli y Bakker (2003), estructurado en 3 dimensiones: vigor del ítem 1 - 6, dedicación del ítem del ítem 7 - 11 y absorción del ítem 12 - 16; haciendo un total tiene 16 ítems y es medido por medio de la Escala de Likert cuyas categorías son: 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Para la determinación de la fiabilidad se realizó por medio del Alfa de Cronbach que dio como coeficiente (0,871 y 0,942) indicando que estos instrumentos son fiables, Arévalo & Padilla (2016), señalan que para que un instrumento sea fiable el coeficiente Alfa de Cronbach debe superar el 0,7. La validez de los instrumentos se hizo por medio del juicio

de tres expertos quienes determinaron que los instrumentos son adecuados y se podían aplicar tal y como están estructurados.

### **Análisis de datos**

Antes de la recolección de los datos, se hizo llegar una solicitud a las gerencias de MiBanco y Al Fin Banco con el propósito de contar con autorización para la colecta de la información, al recibir una respuesta positiva se procedió a aplicar la encuesta la cual se hizo de manera virtual haciendo uso de la plataforma Forms de Google, este proceso tomó 30 días.

El procesamiento de los datos se hizo por medio del programa SPSS 26 y Excel para Windows.

Tabla 1

*Técnicas estadísticas utilizadas*

<b>Técnica estadística</b>	<b>Propósito</b>
Alfa de Cronbach	Para determinar la fiabilidad Arévalo & Padilla (2016)
Estadística descriptiva	Para mostrar las características de los participantes y los niveles las variables y sus dimensiones.
Kolmogorov-Smirnov	(Prueba de normalidad) para determinar el análisis estadístico adecuado.
Rho Spearman	De acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad para determinar las correlaciones (Pedrosa et al., 2014).

Los rangos de correlación considerados en el estudio son los propuestos por Mondragón (2014).

- 0 = no hay correlación,
- De 0,01 – 0,10 = correlación + débil
- De 0,11 – 0,50 = correlación + media
- De 0,51 - 0,75 = correlación + considerable
- De 0,76 – 0,90 = correlación + muy fuerte
- De 0,91 – 1 correlación + perfecta

## RESULTADOS

### Características sociodemográficas de los participantes

En la Tabla 2 se muestran los datos sociodemográficos de la muestra, de las cuales en mayor porcentaje tenemos: 50.5% son de género femenino, 62.9% están entre las edades de 25 a 35 años, 50.5% son de estado civil soltero, 65.7% laboran entre 1 a 5 años en la institución y 77.1% laboran en MiBanco.

Tabla 2  
*Descripción de la muestra*

		<b>Recuento</b>	<b>%</b>
Género	M	52	49.5
	F	53	50.5
Edad (años)	< 25	3	2.9
	25 - 35	66	62.9
	36 - 45	27	25.7
	46 - 55	5	4.8
	>56 años	4	3.8
Estado civil	S	53	50.5
	C	42	40.0
	V	4	3.8
	D	6	5.7
Tiempo que labora en la institución (años)	< 1	20	19.0
	1 - 5	69	65.7
	6 - 10	12	11.4
	> 10	4	3.8
Institución financiera en la que labora	MiBanco	81	77.1
	AlfinBanco	24	22.9%

### Análisis descriptivo de las variables

#### Apoyo organizacional percibido

La Figura 2, se muestra los niveles de percepción de la variable AOP donde 96 personas que hacen un 91.4% indica que se encuentra en un nivel medio; 9 personas que hacen un 8.6% indica un nivel alto y 0% indica un nivel bajo.

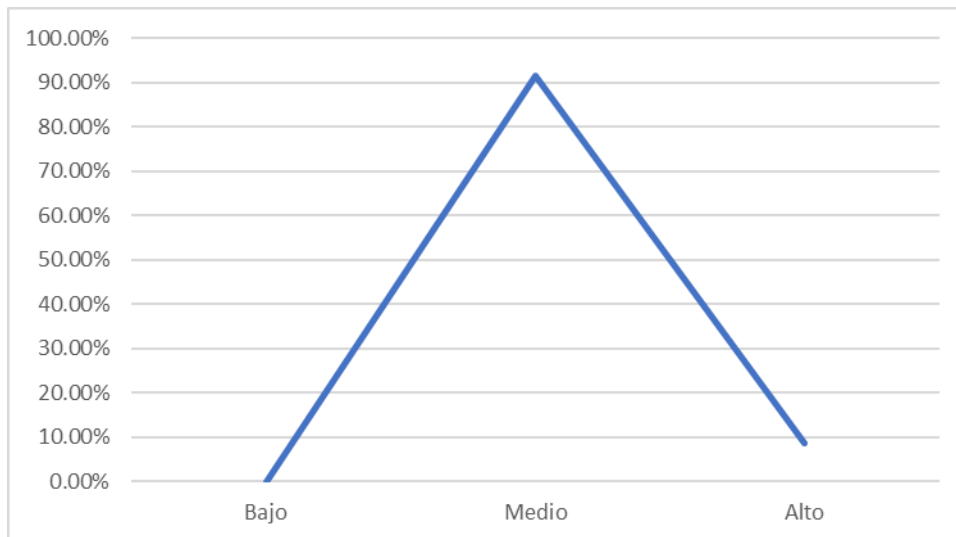


Figura 2

*Nivel de percepción de la variable AOP*

La Figura 3, se muestra los niveles de percepción de la dimensión percepción positiva donde 76 personas que hacen un 72.4% indica que se encuentra en un nivel alto; 27 personas que hacen un 25.7% indica un nivel medio y 2 personas que hacen un total de 1.9% indica un nivel bajo.

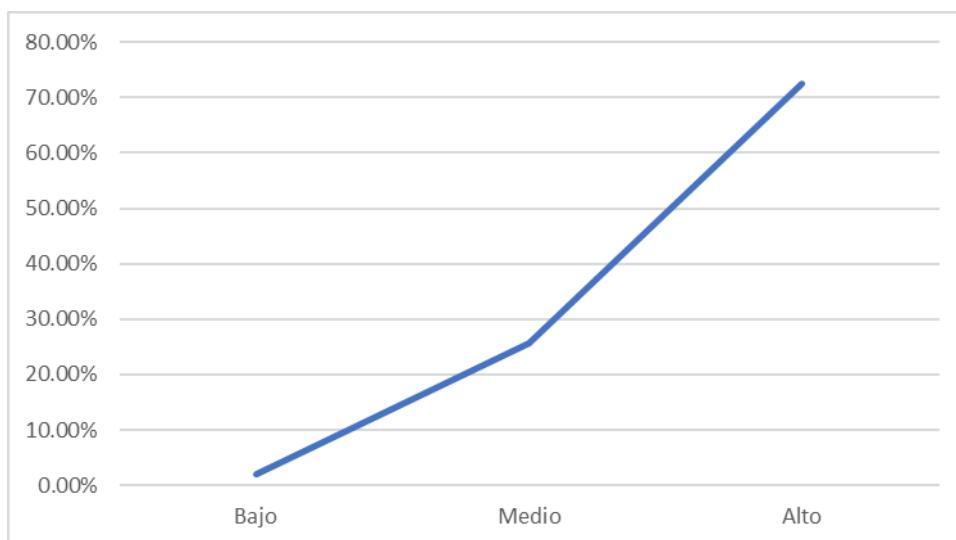


Figura 3

*Nivel de percepción de la dimensión percepción positiva*

La Figura 4, se muestra los niveles de percepción de la dimensión percepción negativa donde 64 personas que hacen un 61% indica que se encuentra en un nivel bajo; 34

personas que hacen un 32.4% indica un nivel medio y 7 personas que hacen un total de 6.7% indica un nivel alto.

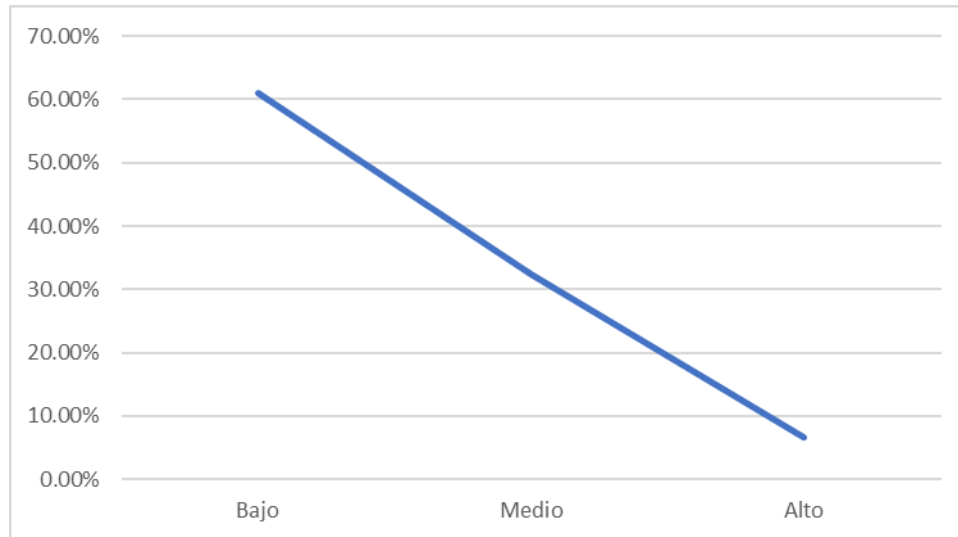


Figura 4

*Nivel de percepción de la dimensión percepción negativa*

### **Engagement**

En la Figura 5, se muestra los niveles de percepción de la variable engagement donde 83 personas que hacen un 79% indica que se encuentra en un nivel alto; 21 personas que hacen un 20% indica un nivel medio y 1 persona que hace un 1% indica un nivel bajo.

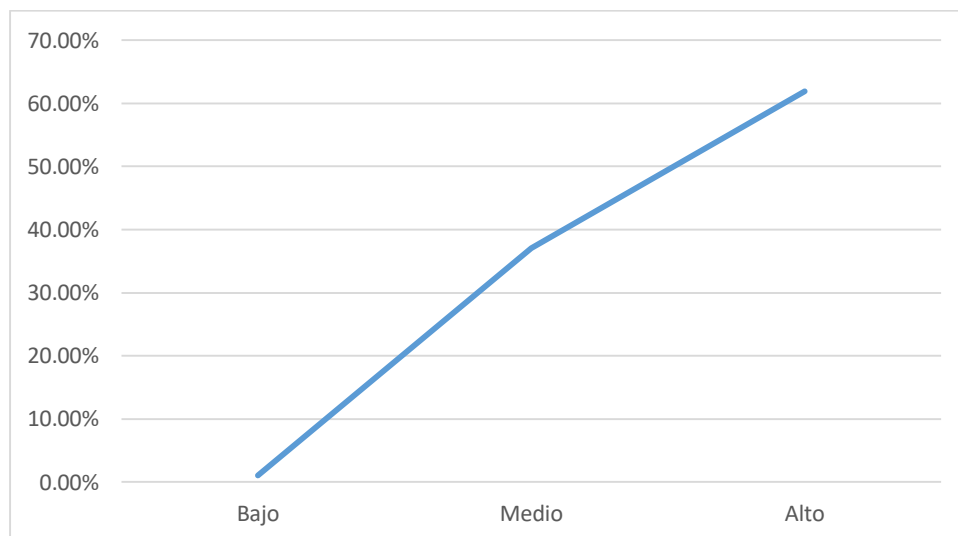


Figura 5

*Nivel de percepción variable engagement*

En la Figura 6, se muestra los niveles de percepción de la dimensión vigor donde 76 personas que hacen un 72.4% indica que se encuentra en un nivel alto; 28 personas que hacen un 26.7% indica un nivel medio y 1 persona que hacen un total de 1% indica un nivel bajo.

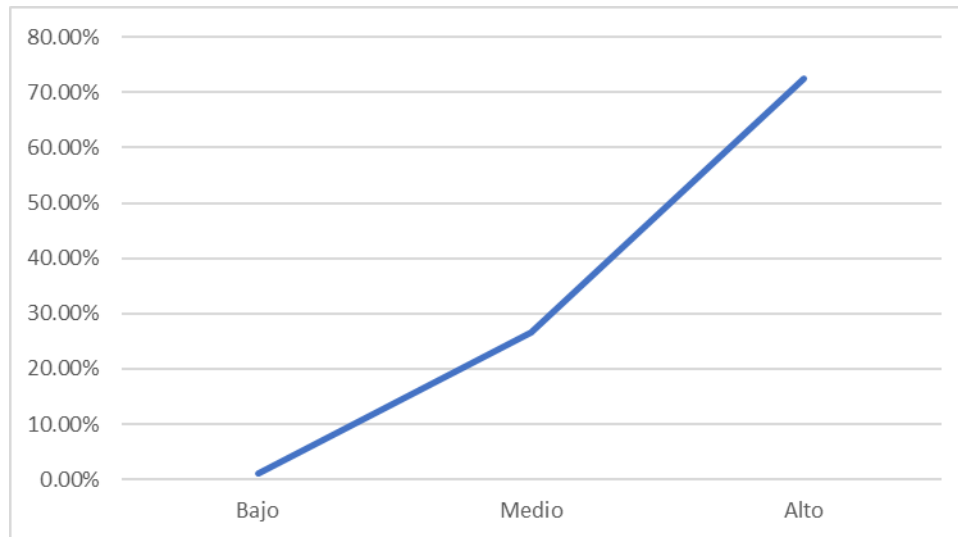


Figura 6

*Nivel de percepción de la dimensión vigor*

En la Figura 7, se muestra los niveles de percepción de la dimensión dedicación donde 84 personas que hacen un 80% indica que se encuentra en un nivel alto; 20 personas que hacen un 19% indica un nivel medio y 1 persona que hacen un total de 1% indica un nivel bajo.

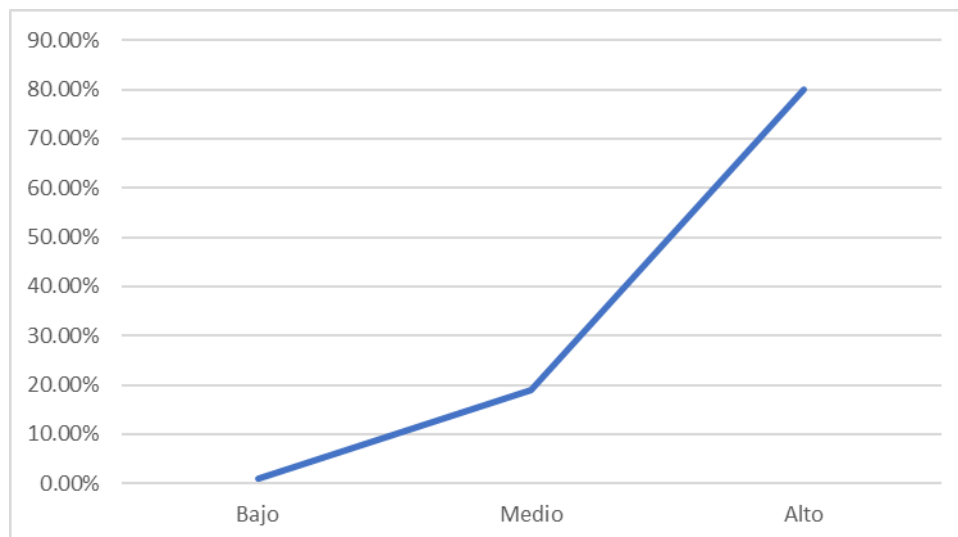


Figura 7

*Nivel de percepción de la dimensión dedicación*

En la Figura 8, se muestra los niveles de percepción de la dimensión absorción donde 65 personas que hacen un 61.9% indica que se encuentra en un nivel alto; 39 personas que

hacen un 37.1% indica un nivel medio y 1 persona que hacen un total de 1% indica un nivel bajo.

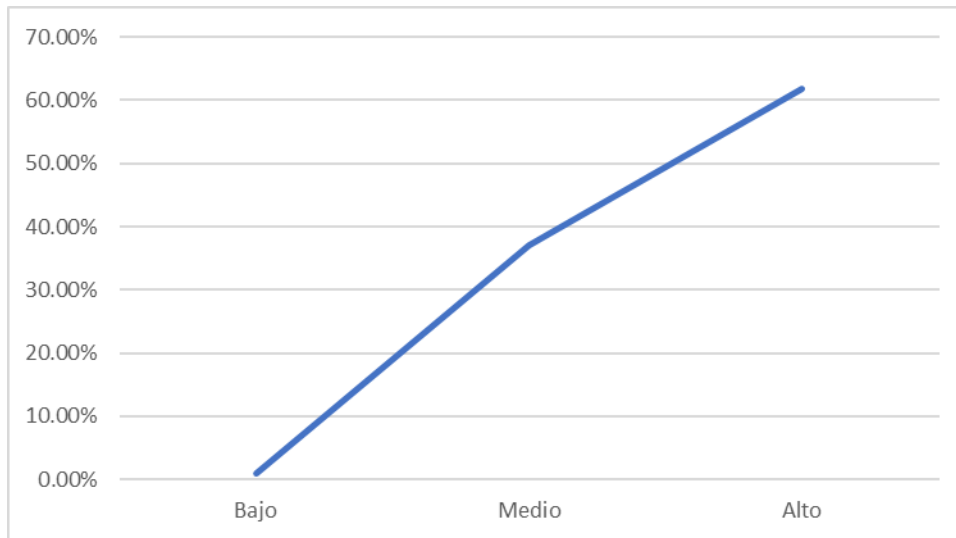


Figura 8

*Nivel de percepción de la dimensión absorción*

### Prueba de normalidad

La Tabla 3, muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), donde se observa que las variables de estudio y sus dimensiones no presentan una distribución normal ( $p \leq 0.05$ ). Por esta razón se procedió a utilizar la prueba no paramétrica Rho Spearman (Fau et al., 2020).

Tabla 3.

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para una muestra de 105*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Apoyo organizacional percibido	0.114	105	0.000
Percepción positiva	0.201	105	0.000
Percepción negativa	0.158	105	0.000
Engagement	0.141	105	0.000
Vigor	0.188	105	0.000
Dedicación	0.213	105	0.000
Absorción	0.136	105	0.000



## Análisis de correlación

Para determinar la existencia o no de relación se consideró la siguiente regla de decisión:

-Si el  $p$  valor es  $> 0.05$ , no existe relación significativa.

-Si el  $p$  valor  $< 0.05$ , existe relación significativa.

En la tabla 4, se muestra que la correlación entre el AOP y el engagement presenta un  $p$ -valor = 0.000 lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0,558 indica que la relación es positiva considerable; en cuanto a la correlación entre el AOP y la dimensión vigor tienen una relación significativa con un  $p$ -valor = 0.00 y la relación que existe es positiva considerable con un Rho Spearman = 0.582; la relación del AOP y la dimensión dedicación en la cual el  $p$ -valor = 0.000 lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0,538 indica que la relación es positiva considerable y la relación del AOP y la dimensión absorción en la cual el  $p$ -valor = 0.000 lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0,564 indica que la relación es positiva considerable.

Tabla 4.

*Determinación de las correlaciones*

Hipótesis	Engagement y dimensiones	Apoyo organizacional percibido			Condición
		Rho	p	N	
HG	Engagement	0.558**	0	105	Aceptada
H1	Vigor	0.582**	0	105	Aceptada
H2	Dedicación	0.538**	0	105	Aceptada
H3	Absorción	0.564**	0	105	Aceptada

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este estudio demuestran la existencia de una relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el engagement, así como con las dimensiones del engagement: el vigor, la dedicación y la absorción. Estos hallazgos concuerdan con investigaciones previas que han demostrado la importancia del apoyo organizacional percibido para promover el compromiso de los empleados.

La correlación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el engagement respalda la noción de que cuando los empleados perciben un alto nivel de apoyo por parte de su organización, es más probable que se sientan engagement a su trabajo. Esto puede

ser atribuido a que el apoyo organizacional proporciona recursos y ayuda a los empleados a superar desafíos, lo que a su vez puede aumentar su motivación y compromiso.

En relación a las dimensiones específicas del engagement, los resultados indican que el apoyo organizacional percibido se relaciona de manera positiva y considerable con el vigor, la dedicación y la absorción. Estos hallazgos sugieren que cuando los empleados perciben un mayor apoyo por parte de la organización, es más probable que experimenten altos niveles de energía, dedicación y absorción en su trabajo.

Estos resultados son consistentes con estudios anteriores. Por ejemplo, un estudio realizado por Franco et al. (2020), encontró una relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el engagement de los empleados. Además, otro estudio realizado por Carpio & Urbano (2021), demostró que el apoyo organizacional tiene un impacto positivo en el vigor y la dedicación de los empleados.

En conclusión, este estudio proporciona evidencia sólida de la relación positiva y significativa entre el apoyo organizacional percibido y el engagement, así como con las dimensiones específicas del vigor, la dedicación y la absorción. Estos hallazgos subrayan la importancia de que las organizaciones brinden un entorno de trabajo que promueva y fomente el apoyo hacia sus empleados, lo que a su vez puede mejorar su compromiso y rendimiento laboral.

En el desarrollo de esta investigación se presentaron algunas dificultades en la búsqueda de información teórica, se encontró poca información de la correlación de estas variables específicamente en instituciones financieras.

Causó dificultad el llenado de las encuestas por parte de los participantes, en algunos casos hubo que ir a tomarles la encuesta a su lugar de trabajo haciendo uso de un dispositivo móvil.

Finalmente se recomienda a otros investigadores correlacionar estas variables con otras como motivación laboral, calidad de vida en el trabajo, endomarketing entre otras que aportarían a sector financiero.

## **CONCLUSIONES**

En conclusión, los resultados indican que existe una relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el engagement, así como con sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción. El p-valor de 0.000 en todos los casos demuestra que estas correlaciones no son el resultado del azar, sino que tienen una base sólida.

Además, los coeficientes de correlación de Rho Spearman son en todos los casos positivo considerable. Esto sugiere que a medida que aumenta el apoyo organizacional percibido, también aumenta el nivel de engagement, vigor, dedicación y absorción en los trabajadores. Estas comprobaciones respaldan la teoría que la percepción favorable del apoyo organizacional percibido puede influir positivamente en la conexión emocional (engagement), la energía dedicada y la concentración que tienen los trabajadores al realizar sus funciones.

Estos resultados subrayan la importancia del apoyo organizacional percibido en la promoción de un mayor nivel de engagement y bienestar laboral en los trabajadores. Identificar y fomentar los aspectos positivos del entorno de trabajo puede ser crucial para mejorar el engagement y la productividad en las organizaciones. Sin embargo, es importante tener en cuenta que estos resultados se basan en una relación y no se puede inferir una relación causal directa. Investigaciones futuras podrían profundizar en esta relación y explorar posibles mecanismos subyacentes.

## REFERENCIAS

- Arévalo, D. X., & Padilla, C. P. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1), 68. [https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista\\_politecnica2/article/view/469](https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469)
- Bravo, C., & Jiménez, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 13(3), 91-99. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1575-06202011000300004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202011000300004)
- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Atención primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Carpio, D. A., & Urbano, B. (2021). Cómo fomentar la satisfacción de los empleados a través del coaching, la motivación, el salario emocional y las habilidades en redes sociales en la cadena de valor agroalimentaria. *Revista New Medit* , 20 (1), 40. <https://doi.org/10.30682/nm2101c>
- Charry, J. M. ., & Solórzano, J. R. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 26 - 36. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.03>

- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario emocional: una solución Alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Revista NovaRua*, 12(20), 72-89. <http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>
- Flores J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso laboral en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(1), 1-30. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es)
- González, J. L., & Ruiz, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica?. *Revista Index de Enfermería*, 20(3), 189-193. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Hebras Torrico, Boris C., & Rocha Gonzales, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es)
- Hernández Bonilla, Blanca Estela, Ruiz Reynoso, Adriana Mercedes, Ramírez Cortés, Verónica, Sandoval Trujillo, Sendy Janet, & Méndez Guevara, Laura Cecilia. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Juárez, A., Flores, C. & Pelcastre, B. (2020) Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: Una exploración mixta preliminar. *Salud UIS*. 52(4): 402-413. doi: <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020007>
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de frederick herzberg. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25–36. <https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>
- Lorente, L., Salanova, M., Martínez, I., & Schaufeli, W. B. (2008). Extension of the job demands-resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20(3), 354-360. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.149.2839>

- Mabaso, C. M., & Dlamini, B. I. (2017). Impact of Compensation and Benefits on Job Satisfaction. *Revista Journal of Business Management*, 11(2), 80-90.  
<https://doi.org/10.3923/rjbm.2017.80.90>
- Marsollier, R. (2019) Análisis del modelo burnout-Engagement en empleados públicos. *Revista Psicogente*, 22(41), 272 - 289.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124)
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 98–104.  
<https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Montoya, P. & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y Engagement. *Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>
- Ortiz Isabeles, C. J., & García Avitia, C. A. (2020). Relación entre el apoyo organizacional percibido y el engagement laboral en trabajadores mexicanos: Relationship between perceived organizational support and work engagement in mexican workers. *Psicogente*, 24(45), 1–20.  
<https://doi.org/10.17081/psico.24.45.4084>
- Ocampo, Juárez, A., Arias, L., & Hindrichs, I. (2015). Psychosocial factors associated with engagement in employees at restaurant in Morelos, Mexico. *liberabit-revista de psicología*, 21(2), 207–219.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200004&lng=es&nrm=iso). ISSN 1729-4827
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1), 227-232.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Peng, C., Chen, Y., Zeng, T., Wu, M., Yuan, M., & Zhang, K. (2022). Relationship between perceived organizational support and professional values of nurses: mediating effect of emotional labor. *Research journal BMC Nursing*, 21(1), 142.  
<https://doi.org/10.1186/s12912-022-00927-w>
- Pereira, D., & Yáber, G. (2022). Apoyo Organizacional Percibido: Latinoamérica analizada en un lustro. *RAN - Revista Academia & Negocios*, 8(2), 183-196.  
<https://doi.org/10.29393/RAN8-15AODH20015>

- Robaee, N., Atashzadeh, F., Ashktorab, T., Baghestani, A. & Barkhordari-Sharifabad, M. (2018). Apoyo organizacional percibido y angustia moral entre enfermeras. *Revista Enfermería BMC*, 17 (1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0270-y>
- Rodríguez, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 141-149. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1433>
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rodríguez, R., Martínez, M., & Sánchez, I. (2014) Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1255-1266. <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.appu>
- Schaufeli, W. B., Martínez, I., Marques, A., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A crossnational study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481. <https://doi.org/10.1177/0022022102033005003>
- Trógolo, M., Pereyra, A., & Sponton, C. (2013). Impacto de diferentes estilos de liderazgo sobre el Engagement y Burnout: Evidencia en una muestra de trabajadores argentinos. *Ciencia y Trabajo*, 15(48), 152-157. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300008>