


Artículo AOP - Enga.docx

 My Files

 My Files

 Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:542995702

Fecha de entrega

23 dic 2025, 10:15 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

23 dic 2025, 10:22 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Artículo AOP - Enga.docx

Tamaño del archivo

222.8 KB

19 páginas

5782 palabras

33.993 caracteres




10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 9 palabras)

Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 8% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.upeu.edu.pe:8080	1%
2	Internet	revistas.ucsp.edu.pe	1%
3	Trabajos entregados	Universidad Peruana Union on 2023-11-19	1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad de Deusto on 2018-05-17	<1%
6	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
7	Internet	revistas.usfx.bo	<1%
8	Internet	search.bvsalud.org	<1%
9	Trabajos entregados	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2025-01-22	<1%
10	Internet	intra.uigv.edu.pe	<1%
11	Internet	revistascientificas.una.py	<1%

12	Publicación	Antonia Lorente-Anguís, Esther Lopez-Zafra. " Couple-Specific Dependency Scale i...	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad del Norte, Colombia on 2023-11-16	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad TecMilenio on 2024-01-21	<1%
15	Internet	pt.scribd.com	<1%
16	Internet	worldwidescience.org	<1%
17	Publicación	Mellado, Ana R.. "El Efecto Moderador del Liderazgo Transformacional en la Relac...	<1%
18	Trabajos entregados	Universidad EAN on 2025-05-28	<1%
19	Internet	repositorio.pucesa.edu.ec	<1%
20	Internet	scholar.uprm.edu	<1%
21	Trabajos entregados	ITESM: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey on 2025-12-01	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Nacional Federico Villarreal on 2025-07-18	<1%
23	Trabajos entregados	Universidad del Norte, Colombia on 2023-11-23	<1%
24	Internet	doaj.org	<1%
25	Internet	hdl.handle.net	<1%

26	Internet	minerva.usc.es	<1%
27	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
28	Internet	ridum.umanizales.edu.co	<1%
29	Trabajos entregados uncedu on 2024-11-18		<1%
30	Internet	www.dykinson.com	<1%

3

Impacto del apoyo organizacional percibido en el engagement en una entidad estatal de gestión educativa

Impact of perceived organizational support on engagement in a state educational management entity

Gerardo Jared Estela Pinedo

Universidad Peruana Unión.

Tarapoto, Perú

gerardoestela@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0003-9554-1482>

Lenka Antuanet Trillo Silverio

Universidad Peruana Unión.

Tarapoto, Perú

lenka.antuanet@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0007-2662-0696>

David Troya Palomino

Universidad Peruana Unión.

Tarapoto, Perú

davidtroya@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-3630-8122>

1

1

1

RESUMEN

El estudio investigó cómo los empleados perciben el apoyo recibido por parte de su organización y como este influye en el engagement laboral y sus diferentes dimensiones. Se ha demostrado que el apoyo tiene un impacto significativo ($\beta=0.73$, $p<0.001$): los empleados que perciben respaldo tienen más energía y resistencia (vigor, $\beta=0.15$, $p<0.001$), estos también muestran mayor compromiso y entusiasmo en el desarrollo de sus funciones (dedicación, $\beta=0.29$, $p<0.001$), y se concentran más profundamente en sus tareas (absorción, $\beta=0.78$, $p<0.001$). La percepción del entorno laboral tiene un papel clave, una percepción positiva del ambiente ($\beta=0.76$) refuerza el sentimiento de apoyo, mientras que una percepción negativa ($\beta=-0.55$) la reduce. En conclusión, el apoyo organizacional es preciso para fomentar el engagement laboral, aunque su impacto se varía según cómo los empleados interpreten su entorno de trabajo.

1

Palabras clave: Apoyo organizacional percibido, engagement laboral, vigor, dedicación, absorción.

ABSTRACT

The study explored how the support employees perceive from their organization influences work engagement and its different dimensions. The results showed that this support has a significant impact ($\beta=0.73$, $p<0.001$): employees who feel supported have more energy and resilience (vigor, $\beta=0.15$, $p<0.001$), demonstrate greater commitment and enthusiasm (dedication, $\beta=0.29$, $p<0.001$), and become more deeply immersed in their tasks (absorption, $\beta=0.78$, $p<0.001$). Additionally, the perception of the work environment plays a key role: a positive view of the environment ($\beta=0.76$) strengthens the sense of support, while a negative perception ($\beta=-0.55$) diminishes it. In conclusion, organizational support is crucial for fostering work engagement, although its impact varies depending on how employees interpret their work environment.

Keywords: Perceived organizational support, work engagement, vigor, dedication, absorption.

Classification JEL: M12; I21; M54

INTRODUCCIÓN

Según diversos estudios se ha determinado que la capacidad de los recursos humanos constituye un factor clave que influye de manera significativa en el éxito de la gestión organizacional (Barber & González, 2024; Becerra & Álvarez, 2011). Los Recursos Humanos (RR.HH.) representan el núcleo de toda organización, pues son ellos quienes impulsan su crecimiento y funcionamiento (Cusnir, 2016). Por eso, resulta fundamental que las empresas implementen estrategias que inspiren a los trabajadores a sentirse comprometidos y motivados con su trabajo, cuando los empleados están realmente conectados con lo que hacen, no solo son más productivos, sino que también contribuyen al éxito de la organización, un equipo comprometido es la base de una empresa que avanza y prospera.

El estudio del work engagement se ha enfocado en descubrir aquellos comportamientos que, entre otras cosas, contribuyen de manera significativa a mejorar los procesos internos dentro de las organizaciones. Distintos investigadores han señalado que los colaboradores comprometidos suelen mostrar conductas autodeterminadas, es decir, actúan con autonomía y están convencidos de que sus esfuerzos tienen un impacto positivo en su entorno laboral (Mudannayake et al., 2024; Sonnentag, 2017; Vallières et al., 2017). Este nivel de compromiso no solo impulsa la proactividad, sino que también estimula la creatividad, ya que los empleados desarrollan un vínculo emocional y profesional fuerte con la organización (Rohman et al., 2021). Esto significa que cuando las personas se sienten conectadas y valoradas en su trabajo, no solo dan lo mejor de sí mismas, sino que también contribuyen a crear un ambiente laboral más dinámico e innovador. Se han propuesto y estudiado a factores que modifican el engagement, dentro de ellos tenemos al apoyo organizacional percibido (AOP), que propicia engagement desde la perspectiva de la percepción del colaborador respecto a lo recíproco por parte de los responsables de la gestión respecto al esfuerzo desplegado en la realización de las funciones o al cumplimiento de un objetivo (Ortiz & García, 2020).

El engagement se ha abordado en el ámbito educativo; este sector es importante que destaca del rubro de servicios el cual es responsable de formar a las futuras generaciones que tomarán las riendas de la sociedad (Velásquez, 2015); pese a que se han realizado estudios de este factor importante, no se encontraron investigaciones que aborden desde la perspectiva de las unidades gestoras del servicio.

Esta investigación busca abordar el vacío identificado en la literatura. En este contexto, el propósito principal es analizar cómo (AOP) influye en el engagement. Asimismo, el estudio enriquece el cuerpo teórico al proponer un modelo estructural. Para cumplir este objetivo, se llevó a cabo, en primer lugar, una revisión exhaustiva de los estudios previos relacionados con el (AOP) y el engagement. En segundo lugar, se detalla la metodología empleada para alcanzar los objetivos planteados. En tercer lugar, se presentan los resultados obtenidos mediante el análisis basado en un modelo de ecuaciones estructurales. En la parte final, se discuten los hallazgos obtenidos y su relevancia dentro del campo de estudio.

APROXIMACIONES CONCEPTUALES Y TEÓRICAS

Apoyo organizacional percibido (AOP)

El (AOP) se define como la percepción de los empleados sobre el grado en que la organización reconoce las contribuciones laborales y se preocupa por su bienestar general. Se refiere a la creencia de los empleados de que la organización aprecia sus esfuerzos y se compromete con sus necesidades emocionales y laborales. Esto influye directamente en la motivación y el engagement de los colaboradores; en esa línea Ahmed et al. (2014), se entiende como la percepción de los trabajadores sobre la disposición de la organización para respaldar su crecimiento personal y profesional, este respaldo fomenta la confianza y la reciprocidad entre ambas partes; así mismo Ortiz & García (2020), es la evaluación de los empleados sobre la atención que reciben por parte de la organización en términos de cuidado, reconocimiento y apoyo, estas percepciones fortalecen la relación entre el trabajador propiciando en ellos engagement; Aktar & Pangil (2017), abarca la percepción de los empleados sobre los recursos, beneficios y apoyo emocional que les brinda la organización, este respaldo busca mejorar tanto el desempeño como la satisfacción laboral de los colaboradores; así mismo Dai & Qin (2016), es el reconocimiento y cuidado que la organización ofrece a sus empleados, generando un ambiente de confianza mutuo, este apoyo incluye tanto recursos materiales como soporte emocional.

Engagement (Eng.)

El engagement laboral es una actitud mental positiva relacionada con el trabajo que se caracteriza por tener mucha energía compromiso y concentración. Refleja una conexión fuerte y activa con las tareas laborales donde las personas no solo cumplen con sus

responsabilidades, sino que también sienten un verdadero vínculo y dedicación hacia su trabajo. Según Malak et al. (2025), esta idea se describe como una motivación emocional que hace que los trabajadores se sientan energizados y comprometidos con sus tareas mostrando una perseverancia continua para alcanzar los objetivos de la empresa. Por su parte, Zhi & Wang (2025), explican que el engagement es cuando los empleados ponen esfuerzo físico mental y emocional en su trabajo lo que les permite trabajar con pasión y un sentido de propósito. Por otro lado, Perera et al. (2018), lo ven como una forma de ser auténtico en el trabajo donde hay una conexión real entre el trabajador y su rol. Esta conexión se caracteriza por una gran energía entusiasmo y concentración lo que lleva a resultados importantes en el trabajo. Zeng et al. (2019), describen un estado mental positivo en el que los trabajadores sienten que hay un buen balance entre lo que se les pide en su trabajo y los recursos que tienen, esto también se refleja en un buen rendimiento que se mantiene a lo largo del tiempo mientras realizan sus tareas. Finalmente, Quan & Van (2025), sostienen que es un fuerte compromiso hacia sus deberes profesionales, en la medida en que uno siente su voluntad y dedicación, donde encuentra realización personal y profesional.

ambos conceptos de (AOP) y engagement son muy importantes en el ámbito educativo para crear un ambiente de trabajo sano y productivo. El (AOP) afecta directamente el compromiso la satisfacción y la disposición de los maestros y el personal administrativo para ayudar a alcanzar los objetivos de la institución (Hernández & Acosta 2022). En el entorno educativo donde el bienestar de los docentes es clave para asegurar una buena enseñanza un alto nivel de apoyo organizacional puede disminuir el estrés laboral aumentar la motivación y fomentar una cultura de colaboración y confianza entre el personal (Mérida et al. 2022).

El engagement laboral mejora la conexión emocional física y mental de los educadores con su trabajo. Esto se refleja en un mejor desempeño y en la habilidad para enfrentar retos con fortaleza (Peralta et al. 2023). Los maestros que sienten un alto nivel de compromiso no solo inspiran entusiasmo y pasión en sus estudiantes, sino que también tienden a innovar en sus métodos de enseñanza ayudando así a crear una escuela activa y enfocada en el éxito (De Chávez et al. 2014; Flores et al. 2024).

El (AOP) y el engagement trabajan juntos para fortalecer la unidad dentro de la organización y mejorar el bienestar de cada persona. Esto no solo eleva la calidad de la educación, sino que también crea un ambiente laboral donde los maestros y el personal

administrativo se sienten valorados y que su trabajo tiene importancia. Esta unión impulsa la calidad en la gestión educativa generando un ciclo positivo donde todos ganan: los educadores los estudiantes y la institución en general.

MÉTODO

20 La metodología utilizada en esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, transversal y no experimental. Esto significa que los datos recopilados se analizaron de manera objetiva, utilizando herramientas estadísticas para comprender mejor las relaciones entre las variables estudiadas (Piña, 2023). Se trató de un estudio de tipo básico, cuyo objetivo principal fue explorar aspectos fundamentales de las variables analizadas y cómo estas influyen en la sociedad (Láscarez et al., 2021). El diseño se definió como correlacional-causal, con el propósito de identificar la probabilidad de que ciertos eventos o resultados se generen (Jiménez et al., 2023), integrando el análisis de conductas, perspectivas y otros elementos clave a través del modelado de ecuaciones estructurales (SEM) (Escobedo et al., 2016).

Población y muestra

3 La población se refiere a un grupo de individuos o elementos sobre los cuales se busca tener información (Otzen & Manterola, 2017). La población de estudio estuvo conformada por trabajadores la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, de acuerdo a los reportado por el área pertinente a noviembre 2024 fueron un total de 338 trabajadores.

Criterios de inclusión:

Trabajadores > de 18 años, con contrato permanente, relación laboral mínima de 4 meses y que estén laborando en periodo 2024.

Criterios de exclusión

Individuos que durante el proceso de investigación estén de vacaciones, o con algún tipo de licencia.

3 Quedaran fuera de la investigación todos aquellos individuos que no reúnan las condiciones especificados en los criterios de inclusión establecidos.

Luego de considerado estos términos se contó con 326 trabajadores que cumplieron estas condiciones.

Para determinar la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, se hizo uso de este muestreo por permitir libremente a los investigadores a contar con los individuos con particularidades que son apropiadas para concretar el objetivo de un estudio (Hernández, 2021). En este estudio se decidió contar con la participación de los 326 trabajadores que cumplieron con los criterios de inclusión.

Técnica e instrumentos de recolección

La técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta, debido a su rapidez y eficiencia para recopilar los datos de manera efectiva (Gauchi, 2017). La variable (AOP) se ha medido por medio de la escalas de (AOP) de Flores & Gómez (2018), diseñada con 2 dimensiones: percepción positiva (ítem 1 al 10) y percepción negativa (ítem 11 al 16). Se utilizó el instrumento WES para medir el engagement en la validación de Rodríguez et al. (2014), diseñado en 3 dimensiones: vigor (ítem 1 al 6), dedicación (ítem 7 al 11) y absorción (ítem 12 al 16), estos instrumentos están diseñados en escala de Likert donde 1 es Nunca hasta 5 Siempre.

Análisis de datos

En el presente estudio, se emplearon técnicas estadísticas avanzadas utilizando los programas SPSS 28 y R Studio para analizar los datos recopilados. Inicialmente, se realizó un análisis descriptivo para caracterizar la muestra mediante medidas de tendencia central (media, mediana) y dispersión (desviación estándar), generando tablas y gráficos. Para evaluar las relaciones entre las dimensiones del (AOP) y el engagement, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. Además, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple para evaluar la influencia del (AOP) sobre el engagement y sus dimensiones, utilizando modelos de regresión con validación cruzada para asegurar la confianza en los resultados. También se llevó a cabo un análisis factorial confirmatorio (AFC) para validar la estructura de las escalas utilizadas, verificando la consistencia interna de los constructos. Asimismo, se exploraron posibles efectos de mediación y moderación mediante técnicas de modelado de ecuaciones estructurales (SEM), evaluando si otras variables, como la percepción positiva y negativa del entorno laboral, mediaban o moderaban la relación entre el (AOP) y el engagement.

RESULTADOS

En el siguiente capítulo se presenta los resultados de los 326 participantes. En la Tabla 1, se observa que el 56% son varones, el 73% son solteros, el 48% tiene menos de 25 años, el 28% tiene entre 25 a 35 años, con respecto al tiempo laborando en la institución el 65% tiene entre 1 a 5 años, finalmente, el grado de instrucción el 43% son Técnicos y el 38% tiene grado universitario.

Tabla 1. Información sociodemográfica.

	(n=326)	Frecuencia	%
Género	Masculino	184	56%
	Femenino	142	44%
Estado civil	Soltero (a)	238	73%
	Casado (a)	55	17%
	Viudo (a)	20	6%
	Divorciado (a)	13	4%
Edad (años)	Menos de 25 años	157	48%
	25 a 35	91	28%
	36 a 45	42	13%
	46 a 55	27	8%
	> 56	9	3%
Tiempo laborando en la institución	De 1 a 5 años	212	65%
	De 5 años a 10 años	66	20%
	Más de 10 años	48	15%
	Secundaria	25	8%
Grado de instrucción	Técnico	140	43%
	Universitario	125	38%
	Posgrado	36	11%

En la Tabla 2, se presenta los resultados descriptivos, como la Media, la Desviación estándar, con respecto a la Asimetría y la Curtosis, los resultados están dentro del rango de ± 1.5 , lo que indica que no existen datos atípicos: El Engagement tiene la media más alta (60.00), indicando que los participantes perciben un alto nivel de engagement; el (AOP) también tiene una media relativamente alta (48.92), sugiriendo una percepción positiva del respaldo organizacional; la Percepción Negativa tiene la media más baja (12.52), lo que indica que los encuestados no reportan altos niveles de experiencias negativas en cuanto al apoyo organizacional; Entre las dimensiones del Engagement, Vigor (22.46), Dedicación (19.18) y Absorción (18.36) muestran valores moderados en comparación con el Engagement en general. Así también, se hallaron los coeficientes de

consistencia interna como el Alfa de Cronbach y el Omega de McDonald, donde el resultado mínimo fue de 0.781, y como máximo 0.990 lo que se considera aceptable.

Tabla 2. Resultados descriptivos.

	M	DE	A	C	Alfa	Omega
Apoyo Organizacional percibido	48.92	6.347	-1.619	1.496	0.990	0.912
Percepción positiva	36.40	6.899	-0.270	0.563	0.934	0.935
Percepción negativa	12.52	3.219	-0.181	-0.613	0.781	0.790
Engagement	60.00	12.041	-1.013	1.705	0.959	0.961
Vigor	22.46	4.804	-1.161	1.433	0.925	0.927
Dedicación	19.18	3.783	-0.837	1.054	0.878	0.883
Absorción	18.36	4.162	-0.914	1.137	0.885	0.889

M: Media, DE: Desviación estándar, A: Asimetría, C: Curtosis, Alfa de Cronbach, Omega de McDonald

Los resultados de la Tabla 3 muestran la relación entre el (AOP), el Engagement y sus dimensiones (Vigor, Dedicación y Absorción). Todas las correlaciones son estadísticamente significativas al nivel 0.01 (bilateral), lo que indica relaciones sólidas entre las variables estudiadas y la relación del (AOP) y las dimensiones del engagement: Vigor ($r = 0,383$), relación positiva moderada; implica que los trabajadores que perciben mayor apoyo organizacional tienden a sentirse más energéticos y resistentes frente a los desafíos laborales; Dedicación ($r = 0,429$), relación positiva moderada-alta, sugiere que el AOP influye en el nivel de compromiso y entusiasmo con el trabajo y Absorción ($r = 0,557$), relación positiva alta, indica que el (AOP) es un factor determinante en la capacidad de los trabajadores para involucrarse y concentrarse completamente en sus tareas.

Tabla 3. Correlación entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Engagement

	1	2	3	4	5	6	7
1. Apoyo Organizacional Percibido	1						
2. Percepción positiva	.885**	1					
3. Percepción negativa	0.075	-.398**	1				
4. Engagement	.480**	.640**	-.424**	1			
5. Vigor	.383**	.531**	-.382**	.953**	1		
6. Dedicación	.429**	.599**	-.438**	.958**	.895**	1	
7. Absorción	.557**	.693**	-.388**	.922**	.790**	.830**	1

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

En la Tabla 4, muestra los índices de bondad de ajuste del modelo estructural que confirman el modelo propuesto el cual es adecuado para explicar la relación entre el (AOP) y el Engagement. El chi cuadrado (χ^2) de 37.36 con 10 grados de libertad y un p-valor menor a 0.05 indica que el modelo se ajusta a los datos y los demás índices de ajuste confirman la validez del modelo: CFI = 0.995 y TLI = 0.997, valores cercanos a 1, lo que indica un excelente ajuste del modelo; NFI = 0.995, lo que sugiere una buena capacidad explicativa del modelo en comparación con un modelo base sin relaciones entre variables; SRMR = 0.016, un valor muy bajo que indica una mínima discrepancia entre el modelo y los datos observados; RMSEA = 0.076, que se encuentra dentro del rango aceptable (≤ 0.08), lo que sugiere un ajuste adecuado.

Tabla 4. Índices de ajuste del modelo

n = 326	χ^2	gl.	p	CMIN/DF	CFI	TLI	NFI	SRMR	RMSEA
Modelo	37.36	10	.000	3.736	.995	.997	.995	.016	.076

Nota: χ^2 = coeficiente chi², gl=grados de libertad, p= probabilidad, CFI= Índice de ajuste Comparativo, TLI= Índice de Tucker-Lewis, NFI= Índice de ajuste normalizado, IFI= Índice de Ajuste Incremental, RMSEA= Raíz del residuo cuadrático promedio.

La Figura 1, Presenta el modelo estructural donde muestra que el (AOP) tiene una influencia directa y significativa sobre el Engagement ($\beta = 0.73$, $p < 0.001$), lo que confirma la hipótesis general del estudio. Además, se evidencian efectos significativos sobre las dimensiones del engagement: Vigor ($\beta = 0.15$, $p < 0.001$): aunque el coeficiente es menor que en otras dimensiones, indica que cuando los colaboradores perciben mayor apoyo organizacional, tienen más energía y resistencia frente a los desafíos laborales; Dedicación ($\beta = 0.29$, $p < 0.001$): una percepción positiva del apoyo organizacional contribuye a que los empleados se sientan más comprometidos y entusiasmados con su trabajo; Absorción ($\beta = 0.78$, $p < 0.001$): se observa un efecto fuerte, lo que sugiere que el apoyo organizacional influye considerablemente en la capacidad de los empleados para involucrarse profundamente en sus tareas. Por otro lado, el modelo también muestra que el (AOP) está influenciado por la percepción positiva ($\beta = 0.76$) y la percepción negativa ($\beta = -0.55$), lo que indica que la forma en que los empleados interpretan el entorno organizacional afecta directamente su percepción del (AOP).

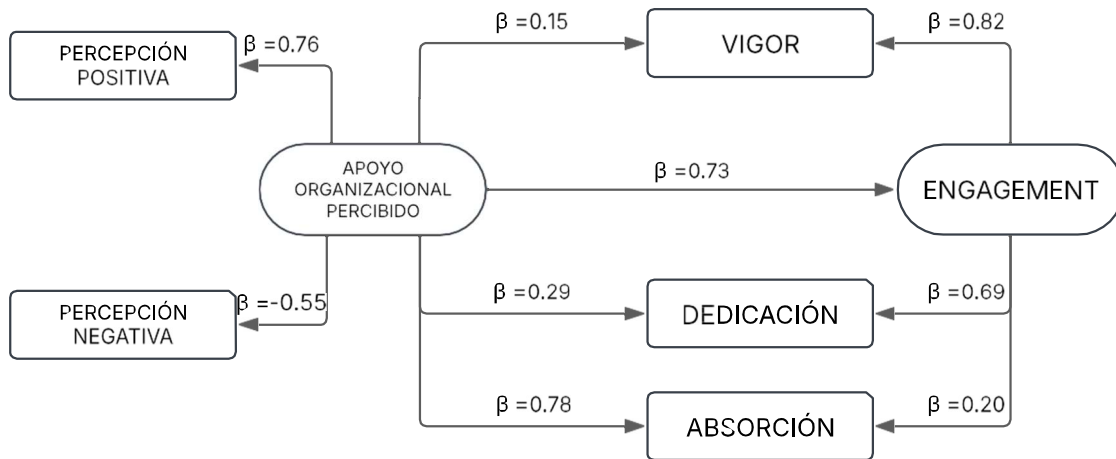


Figura 1. Modelo estructural del Apoyo Organizacional percibido en el Engagement.

DISCUSIÓN

Los resultados del modelo estructural en el presente estudio muestran una influencia directa y significativa del (AOP) sobre el engagement ($\beta=0.73$, $p<0.001$), lo que confirma la hipótesis central del estudio. Este hallazgo es consistente con investigaciones recientes, como la de Ortiz & García (2021), quienes analizaron la relación entre el (AOP) y el engagement en trabajadores mexicanos del sector terciario. Aunque su estudio encontró correlaciones significativas pero débiles entre el (AOP) y las dimensiones de vigor ($\rho=0.33$, $p<0.01$) y dedicación ($\rho=0.28$, $p<0.01$), los resultados sugieren que el apoyo organizacional puede influir en el compromiso laboral, aunque no de manera tan fuerte como en otros contextos culturales. Además, el debate se ve reforzado por el estudio de Martínez et al. (2023), quienes exploraron el impacto del apoyo organizacional en el compromiso laboral en entornos multiculturales y descubrieron que la percepción del apoyo varía según las normas culturales locales, esto sugiere que las organizaciones deberían adaptar sus estrategias de apoyo a contextos específicos.

En cuanto a la dimensión de Vigor ($\beta=0.15$, $p<0.001$), aunque el coeficiente es menor en comparación con las otras dimensiones, su significancia estadística sugiere que el (AOP) contribuye a que los colaboradores tengan mayor energía y resistencia frente a los desafíos laborales. Este resultado está respaldado por el estudio de García et al. (2020), quienes encontraron que satisfacer las necesidades emocionales es una parte importante del apoyo que los empleados sienten de su organización. Esto está relacionado con la energía de los trabajadores, significa que en trabajos que requieren

mucha emoción como en el sector de servicios el apoyo de la organización puede ser fundamental para mantener altos niveles de energía y motivación. Esto demuestra la necesidad de brindar consejos claros y prácticos sobre cómo gestionar este aspecto durante situaciones emocionales intensas. Además, la investigación de Sánchez & Torres (2024), respalda este aspecto al demostrar que el Apoyo a los Colaboradores (PAO) aumenta la energía al combinarse con intervenciones de bienestar emocional. Esto resalta la necesidad de programas específicos centrados en esta área.

En cuanto a la dedicación ($\beta=0.29$, $p<0.001$), se nota un efecto moderado pero importante, esto indica que cuando los empleados sienten que la organización los apoya suelen mostrar más interés y compromiso con su trabajo; este resultado es similar al de Kim et al. (2022), quienes también hallaron una relación significativa entre el apoyo organizacional y la dedicación; esto sugiere que los trabajadores al sentir el respaldo de la organización es más probable que se identifiquen con sus tareas y adopten una actitud activa. Además, el estudio de Rodríguez & López (2023), muestra que el compromiso aumenta con un AOP que incluya mentoría formal, y recomienda que las organizaciones adopten estas prácticas para impulsar el compromiso de los empleados.

Por otro lado, la dimensión de absorción ($\beta=0.78$, $p<0.001$) muestra el efecto más fuerte; esto sugiere que el (AOP) afecta mucho la habilidad de los empleados para concentrarse en sus tareas. Sin embargo, este hallazgo es diferente de lo que encontraron Bakker et al. (2021), quienes no vieron una relación clara entre el (AOP) y la absorción. Esta discrepancia podría deberse a las características del sector estudiado o a factores culturales del contexto analizado donde el apoyo emocional podría tener más importancia que la capacidad de enfocarse en el trabajo. El estudio de Pérez & Díaz (2022), sugiere que la absorción se ve influenciada positivamente por un (AOP) que fomenta entornos de trabajo colaborativo. Esto podría explicar las diferencias observadas y sugiere que la formación de equipos sólidos es una estrategia eficaz.

Este modelo muestra que el (AOP) está influenciado tanto por las percepciones positivas ($\beta=0.76$) como por las negativas ($\beta=-0.55$) del entorno organizacional. Este resultado coincide con lo que mencionan Gómez et al. (2021), quienes destacan que las malas percepciones sobre el clima laboral pueden afectar el AOP y como resultado disminuir el engagement de los empleados. Esto nos hace recordar lo importante que es manejar de manera activa las percepciones de los trabajadores fomentando un ambiente laboral positivo y reduciendo las interpretaciones negativas. Por otro lado, el estudio de Vargas & Castillo (2024), destaca que las percepciones negativas pueden reducirse con políticas

organizacionales claras. Sugieren establecer canales de comunicación abiertos como una forma eficaz de mejorar el AOP.

Estos resultados respaldan la idea de que el (AOP) es fundamental para aumentar el engagement y sus dimensiones. También destacan la importancia de que las empresas se esfuercen por crear un ambiente de trabajo positivo disminuyendo las percepciones negativas para maximizar el efecto del apoyo organizacional en el bienestar y el rendimiento de sus empleados. Investigaciones futuras podrían centrarse en encontrar estrategias específicas para fortalecer el (AOP) y reducir las percepciones negativas en diferentes contextos laborales lo que ayudaría a crear intervenciones más efectivas y adaptadas a cada situación. El trabajo de Fernández et al. (2023), respalda esta sugerencia al demostrar que la capacitación continua impulsa el apoyo organizacional y el compromiso de los empleados al mejorar sus habilidades emocionales.

CONCLUSIONES

Los resultados de este estudio ofrecen pruebas sobre cómo el apoyo que las organizaciones dan a sus empleados afecta su compromiso y sus diferentes aspectos. También muestra la importancia de las percepciones positivas y negativas del ambiente laboral en este proceso. Los hallazgos demuestran que el apoyo organizacional tiene un impacto directo y significativo en el compromiso general ($\beta=0.73$ $p < 0.001$) lo que confirma la idea principal de la investigación. Esto indica que cuando las organizaciones crean un ambiente de apoyo los empleados suelen sentirse más comprometidos y emocionalmente conectados con su trabajo.

Al analizar las diferentes partes del compromiso vemos que el apoyo organizacional (AOP) afecta cada una de ellas de manera diferente. Primero en cuanto al vigor, aunque el impacto es más bajo ($\beta=0.15$ $p < 0.001$) se observa que un mayor apoyo de la organización ayuda a los empleados a enfrentar los retos laborales con más energía y resistencia. En segundo lugar, la dedicación se ve afectada de manera moderada ($\beta=0.29$ $p < 0.001$) lo que sugiere que el AOP promueve un mayor entusiasmo y compromiso hacia las tareas. Por último, la absorción muestra el efecto más fuerte ($\beta=0.78$ $p < 0.001$) lo que indica que el AOP es un factor clave para que los empleados se involucren profundamente en su trabajo.

23 El estudio muestra que la percepción que tienen los empleados sobre su lugar de trabajo afecta mucho su Actitud Organizacional Positiva (AOP). Las percepciones positivas tienen un gran impacto ($\beta=0.76$) lo que destaca la importancia de crear un ambiente de trabajo agradable que fomente actitudes positivas hacia la empresa. En contraste las percepciones negativas afectan de manera negativa ($\beta=-0.55$) lo que nos recuerda que es crucial manejar de manera activa los factores que pueden causar malestar o descontento entre los empleados.

22 Estos resultados añaden información valiosa sobre el comportamiento dentro de las organizaciones al mostrar que el Apoyo Organizacional Percibido (AOP) es un factor clave para el compromiso de los empleados. Además, las opiniones sobre el entorno de trabajo son muy importantes para formar este apoyo. Desde una perspectiva práctica estos resultados indican que las organizaciones pueden aumentar el compromiso y el bienestar de sus empleados al crear políticas y acciones que fortalezcan el apoyo de la organización y manejen adecuadamente las percepciones sobre el entorno laboral.

18 En el futuro sería útil investigar cómo otros elementos de la organización y el contexto como el liderazgo o la cultura de la empresa podrían influir en estas relaciones. Esto nos ayudaría a entender mejor cómo funciona el compromiso en el trabajo y a crear estrategias más efectivas para fomentar un ambiente laboral sano y productivo.

REFERENCIAS

- Ahmed, I., Khairuzzaman Wan Ismail, W., Mohamad Amin, S., e Islam, T. (2014). Función del apoyo organizacional percibido en la capacidad de respuesta de los docentes y los resultados de los estudiantes: evidencia de una Universidad del sector público de Pakistán. *Revista internacional de gestión educativa*, 28(2), 246–256. <https://doi.org/10.1108/ijem-02-2013-0031>
- Aktar, A., y Pangil, F. (2017). La relación entre el compromiso de los empleados, las prácticas de gestión de recursos humanos y el apoyo organizacional percibido: evidencia de los empleados bancarios. *Revista internacional de estudios de recursos humanos*, 7(3), 1. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v7i3.11353>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2021). Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8, 183-209. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-062228>

- Barber Pérez, P., & González López-Valcárcel, B. (2024). Experiencias de planificación de recursos humanos para la salud. El caso de los médicos. Datos y modelos. Informe SESPAS 2024. *Gaceta sanitaria*, 38(102365), 102365. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2024.102365>
- Becerra Rodríguez, F., & Álvarez Giraldo, C. M. (2011). El talento humano y la innovación empresarial en el contexto de las redes empresariales: el clúster de prendas de vestir en Caldas-Colombia. *Estudios Gerenciales*, 209–234. [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(11\)70164-4](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(11)70164-4)
- Cusnir, J. G. (2016). Hospitales universitarios: pilar de formación de talento humano y prestación de servicios de salud. *Revista repertorio de medicina y cirugía*, 25(2), 75–76. <https://doi.org/10.1016/j.reper.2016.06.004>
- Dai, K., & Qin, X. (2016). Perceived organizational support and employee engagement: Based on the research of organizational identification and organizational justice. *Open Journal of Social Sciences*, 04(12), 46–57. <https://doi.org/10.4236/jss.2016.412005>
- De Chávez Ramírez, D. R., Pando Moreno, M., Aranda Beltrán, C., & Almeida Perales, C. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia & Trabajo: C&T*, 16(50), 116–120. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492014000200010>
- Escobedo Portillo, M. T., Hernández Gómez, J. A., Estebané Ortega, V., & Martínez Moreno, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia & Trabajo*, 18(55), 16–22. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>
- Fernández, J., Morales, P., & Ruiz, A. (2023). Enhancing organizational support through continuous training programs. *Journal of Workplace Learning*, 35(4), 401-415. <https://doi.org/10.1108/JWL-06-2022-0079>
- Flores Grijalva, M., Ramírez Anrango, M. A., Álvarez Moreno, M. M., & Cabascango Cabascango, K. E. (2024). Engagement laboral durante la COVID-19 en docentes universitarios de ciencias de salud. *METANOIA: REVISTA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN*, 10(1), 249–263. <https://doi.org/10.61154/metanoia.v10i1.3396>
- Flores J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS*, 16(1), 1-30.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es

- Gauchi Risso, V. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista Española De Documentación Científica*, 40(2), e175. <https://doi.org/10.3989/redc.2017.2.1333>
- García-Cabrera, A. M., García-Soto, M. G., & Olivares-Mesa, A. (2020). The role of perceived organizational support in fostering employee vigor: A study in the healthcare sector. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(4), 287-299. <https://doi.org/10.1037/ocp0000187>
- Gómez, L. F., Martínez, R., & Pérez, J. (2021). Percepciones del entorno laboral y su impacto en el apoyo organizacional percibido: Un estudio en el sector servicios. *Psicogente*, 24(45), 1-15. <https://doi.org/10.17081/psico.24.45.4084>
- Hernández Acevedo, L. E., & Acosta Huayama, R. M. (2022). Apoyo Social Percibido y Tríada Oscura de la Personalidad en Estudiantes y Profesionales de la Salud. *Revista de Investigación En Psicología*, 25(1), 117–134. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.22408>
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana De Medicina General Integral*, 37(3). Recuperado a partir de <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1442>
- Jiménez Mora, José, Moreno Bayardo, María, & Torres Frías, José de la Cruz. (2023). Significados sobre metodología de la investigación en programas de doctorado en Educación. Una exploración desde su componente curricular. *Educación*, 32(62), 161-184. <https://doi.org/10.18800/educacion.202301.007>
- Kim, H., Im, J., & Qu, H. (2022). The impact of perceived organizational support on employee dedication: The mediating role of psychological empowerment. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102612. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102612>
- Láscarez Smith, Daniel, Ortega, Ángel Abelino, & Morales-Abarca, Luis Fernando. (2021). Elementos teórico-metodológicos que sustentan el papel de investigación en la Maestría Profesional en Planificación de la Universidad Nacional. *Revista ABRA*, 41(62), 81-111. <https://dx.doi.org/10.15359/abra.41-62.5>
- Malak, M. Z., Zahran, H., Swalmeh, A., & Albana, H. (2025). Factors correlating work engagement among Palestinian emergency nurses during Gaza war in the West Bank.

- International Emergency Nursing, 78(101567), 101567.
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2024.101567>
- Martínez, R., González, L., & Soto, M. (2023). Cultural influences on organizational support and engagement in multicultural settings. *Cross Cultural & Strategic Management*, 30(2), 189-204. <https://doi.org/10.1108/CCSM-03-2022-0056>
- Mérida-López, S., Quintana-Orts, C., Hintsá, T., & Extremera, N. (2022). Inteligencia emocional y apoyo social del profesorado: explorando cómo los recursos personales y sociales se asocian con la satisfacción laboral y con las intenciones de abandono docente. *Revista de psicodidáctica*, 27(2), 168–175.
<https://doi.org/10.1016/j.psicod.2022.02.001>
- Mudannayake, B., Bhanugopan, R., & Frances Maley, J. (2024). Unlocking team excellence: The transformative power of work engagement, career commitment, and role innovation Amidst conflict. *Heliyon*, 10(7), e27259.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e27259>
- Ortiz Isabeles, C. J., & García Avitia, C. A. (2020). Relationship between perceived organizational support and work engagement in Mexican workers: 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>
- Otzen, Tamara y Manterola, Carlos. (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>
- Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Perera, H. N., Vosicka, L., Granziera, H., & McIlveen, P. (2018). Towards an integrative perspective on the structure of teacher work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 108, 28–41. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.05.006>
- Pérez, J., & Díaz, C. (2022). Collaborative environments and employee absorption: The role of organizational support. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(5), 678-692. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2022.2003456>
- Piña-Ferrer, Lenys Senovia. (2023). El enfoque cualitativo: Una alternativa compleja dentro del mundo de la investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(15), 1-3. Epub 11 de julio de 2023. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i15.2440>

- Quan, J., & van Dierendonck, D. (2025). A blessing and a curse: The influence of showing servant leadership behaviors on leader work engagement. *Journal of Business Research*, 186(115051), 115051. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2024.115051>
- Rohman, AF, Indiyati, D. & Ghina, A. (2021). La influencia de la cultura organizacional y el compromiso de los empleados en el desempeño de los empleados en la Universidad Telkom, Indonesia. *Revista internacional de ciencia y sociedad*, 3(1), 75-88. <https://doi.org/10.54783/ijcsoc.v3i1.268>
- Rodríguez Montalbán, R., Sánchez Cardona, I., & Martínez Lugo, M. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psicológica*, 13(4). <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy13-4.appu>
- Rodríguez, E., & López, F. (2023). Mentorship programs and their impact on employee dedication. *Human Resource Development Quarterly*, 34(3), 301-319. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21456>
- Sánchez, A., & Torres, V. (2024). Emotional well-being interventions and their effect on vigor in organizational settings. *Journal of Positive Psychology*, 19(1), 45-60. <https://doi.org/10.1080/17439760.2023.2298765>
- Sonnetag, S. (2017). Una perspectiva a nivel de tarea sobre el compromiso laboral: un nuevo enfoque que ayuda a diferenciar los conceptos de compromiso y agotamiento. *Burnout Research*, 5, 12–20. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.04.001>
- Vallières, F., McAuliffe, E., Hyland, P., Galligan, M., & Ghee, A. (2017). Measuring work engagement among community health workers in Sierra Leone: Validating the Utrecht Work Engagement Scale. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 33(1), 41–46. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2016.12.001>
- Velásquez-Palacios, M.-I. (2015). La educación en el discurso pedagógico oficial, ¿un asunto educativo? *Revista Iberoamericana de educación superior*, 6(17), 159–174. <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.02.003>
- Vargas, H., & Castillo, O. (2024). Transparency policies and their influence on organizational support perceptions. *International Journal of Business Communication*, 61(2), 234-250. <https://doi.org/10.1177/23294884231198765>
- Zeng, G., Chen, X., Cheung, H. Y., & Peng, K. (2019). Teachers' growth mindset and work engagement in the Chinese educational context: Well-being and perseverance of effort as mediators. *Frontiers in Psychology*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00839>

Zhi, R., & Wang, Y. (2025). Exploring the interplay between well-being, mindfulness, creativity, and work engagement among EFL teachers. *Thinking Skills and Creativity*, 56(101697), 101697. <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2024.101697>