

Rev_APOYO_ORGANIZACIONAL_PERCIBIDO_Y_ENGAGEMENT_LABORAL TURN.docx

 Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:566116536

Fecha de entrega

10 mar 2026, 3:42 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 mar 2026, 3:44 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Rev_APOYO_ORGANIZACIONAL_PERCIBIDO_Y_ENGAGEMENT_LABORAL TURN.docx

Tamaño del archivo

86.9 KB

20 páginas

5593 palabras

33.188 caracteres

18% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 11%  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

- 16% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 11% 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	2%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
3	Internet	repositorio.upeu.edu.pe	<1%
4	Internet	repositorio.untrm.edu.pe	<1%
5	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	<1%
6	Trabajos entregados	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang on 2025-05-05	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Peruana Union on 2023-11-19	<1%
8	Internet	repositorio.uan.edu.co	<1%
9	Internet	repositorio.unc.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados on 2...	<1%
11	Internet	issuu.com	<1%

12	Internet	matematicasaleph.com	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cusco on 2025-11-19	<1%
14	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
15	Internet	estudiosdeadministracion.uchile.cl	<1%
16	Internet	xdoc.mx	<1%
17	Internet	revistas.usfx.bo	<1%
18	Internet	repositorio.espe.edu.ec	<1%
19	Internet	sede.agenciatributaria.gob.es	<1%
20	Internet	1library.co	<1%
21	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-14	<1%
22	Internet	hdl.handle.net	<1%
23	Internet	ojs.docentes20.com	<1%
24	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
25	Internet	repositorio.uees.edu.ec	<1%

26	Trabajos entregados	Universidad Privada Antenor Orrego on 2025-12-09	<1%
27	Internet	repositorio.upch.edu.pe	<1%
28	Internet	servicio.bc.uc.edu.ve	<1%
29	Internet	slidehtml5.com	<1%
30	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-21	<1%
31	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-18	<1%
32	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-05-02	<1%
33	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2020-07-07	<1%
34	Internet	biblio.ugent.be	<1%
35	Internet	ccd.ucam.edu	<1%
36	Internet	e-journals.unmul.ac.id	<1%
37	Internet	repositorio.uileam.edu.ec	<1%
38	Internet	repositorio.unap.edu.pe	<1%
39	Internet	repositorio.utea.edu.pe	<1%

40	Internet	www.conftool.pro	<1%
41	Trabajos entregados	Uniminuto Virtual on 2025-10-15	<1%
42	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2025-05-30	<1%
43	Trabajos entregados	University of Technology, Sydney on 2022-10-02	<1%
44	Internet	dspace.unl.edu.ec	<1%
45	Internet	dspace.ups.edu.ec	<1%
46	Internet	moam.info	<1%
47	Internet	renatiqa.sunedu.gob.pe	<1%
48	Internet	repositorio.undc.edu.pe	<1%
49	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%
50	Internet	upc.aws.openrepository.com	<1%
51	Internet	www.openjournals.ijaar.org	<1%

**APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y SU INFLUENCIA EN EL ENGAGEMENT
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – AMAZONAS.**

**PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND ITS INFLUENCE ON JOB
ENGAGEMENT AMONG EMPLOYEES OF THE REGIONAL DIRECTORATE OF
TRANSPORT AND COMMUNICATIONS – AMAZONAS.**

Charlis Maiveé Huamán Puerta

Charlis.huaman@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-8059-9003>

Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Karen Greisy Huancas Cruz

karen.huancas@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-3096-9528>

Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Carmen Doreli Guerrero Chocán

carmen.guerrero@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-0546-7198>

Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido en el engagement laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-Amazonas, durante el período 2025. El método de esta investigación fue básico, enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, descriptivo y de corte transversal porque se realizó en un solo periodo de tiempo. La muestra estuvo conformada por 103 colaboradores, y para recopilar los datos se emplearon encuestas a través del instrumento cuestionario, conformado por 32 ítems. Dicho instrumento fue validado por juicio de expertos, teniendo un resultado de fiabilidad de alfa de Cronbach del AOP = ,780 y EL = ,797, el cual indica que tiene una buena consistencia

7 interna. Después de aplicar estos instrumentos se obtuvo como resultados la correlación entre el
3 apoyo organizacional percibido y el engagement laboral, que presenta un p-valor = 0.001, evidenciando la existencia de una relación estadísticamente significativa; además, el Rho spearman = 0,716 indica que la relación es correlación positiva media. Se concluye que si se percibe más apoyo organizacional, los colaboradores tienden a presentar un mayor nivel de engagement, resaltando la importancia de que las instituciones fortalezcan sus políticas de apoyo a sus colaboradores.

33 **Palabras claves:** engagement, vigor, apoyo, absorción, dedicación.

ABSTRACT

14 The purpose of this research was to determine the relationship between perceived organizational
39 support and job commitment among employees of the Regional Directorate of Transportation and
8 Communications – Amazonas, during the year 2025. The research method was basic, quantitative, non-experimental, correlational, descriptive, and cross-sectional, as it was conducted at a single point in time. The sample consisted of 103 employees. Data were collected using a 32-item questionnaire. This instrument was validated by expert judgment, yielding a Cronbach's alpha reliability coefficient of .780 for the perceived organizational support (AOP) and .797 for the job commitment (EL), indicating good internal consistency. The results showed a correlation between perceived organizational support and job commitment with a p-value of 0.001, indicating a statistically significant relationship, and a Spearman's rho of 0.716, indicating a moderate positive correlation. In conclusion, the greater the perception of organizational support, the greater the commitment, which highlights the importance of institutions strengthening their employee support policies.

36 **Keywords:** engagement, vigor, support, absorption, dedication

Introducción

Desde el inicio de la era de las reformas, las organizaciones gubernamentales han experimentado un cambio en su paradigma para responder a sus posiciones, que antes planteaban que los “gobernantes” han cambiado a servidores públicos. De esta forma, las organizaciones gubernativas, como servidores públicos, están obligadas a brindar el máximo servicio (Jaya & Agustina, 2022). Además, las organizaciones públicas necesitan comprender la importancia de brindar mejores beneficios acorde a las características de sus empleados, así como la necesidad de establecer con mayor claridad todos los procedimientos y decisiones para que puedan tener un impacto positivo en los empleados (Agustina & Harijanto, 2022).

Diversos estudios realizados en China, Hungría y México reflejan que el soporte organizacional percibido ejerce una relación significativa en el nivel del engagement laboral de los colaboradores. Estos hallazgos implican que cuanto mayor apoyo organizacional perciben los empleados, mayor es la probabilidad de que se comprometan en el trabajo. En este sentido, para las instituciones es fundamental reconocer el esfuerzo de cada uno de ellos, con el fin de que los colaboradores no tengan razones de abandono laboral, insatisfacción con el apoyo débil en el crecimiento profesional, malas condiciones laborales, conflictos, entre otros más que se observan en los últimos años (Alshaabani et al. 2021). De la misma manera, Quezada et al. (2024) señalaron que los colaboradores que perciben en un 98 % el apoyo organizacional reflejan un 89 % de engagement laboral; es decir, los empleados que aprecian mejor soporte organizacional cuentan con mayores niveles de engagement profesional. Incluso, mientras los colaboradores se consideren apreciados, reconocidos y apoyados por la organización, su dedicación, vigor y absorción serán muy relevantes (Yongxing et al., 2017). No obstante, estudios efectuados en Perú revelan que el 47 % de los participantes presenta un nivel moderado, lo que evidencia que no se alcanza niveles elevados de apoyo organizacional percibido. En adición, en cuanto al engagement laboral el 53 % de los encuestados se ubican en un nivel moderado (Quezada et al. 2024).

Se dice que el apoyo organizacional percibido y engagement laboral tanto del sector público y privado son esenciales, por lo que el papel que desempeñan las personas es muy relevante y de gran interés, ya que buscan perfiles con mayores capacidades para su desenvolvimiento de manera efectiva en el área (Cajas et al. 2020). Por ello, los colaboradores se consideran un activo

muy importante, hacen que las cosas sucedan, contribuyendo a la empresa que representan en buscar alcanzar su propósito (Salazar, 2018).

En la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Amazonas (DRTC - A). si bien se ejecutan funciones orientadas a la mejora del bienestar colectivo y al desarrollo eficiente de la integración territorial, se evidencia una limitada participación y compromiso de algunos colaboradores en los procesos de gestión. Esta situación afecta la coordinación interna, la eficiencia en el desempeño de las actividades y el logro oportuno de los objetivos institucionales, provocando un efecto adverso en la calidad en la prestación de servicios públicos.

El apoyo organizacional percibido (AOP) es un gran mecanismo motivacional para los colaboradores, haciendo que no solo se deba a la remuneración económica, sino también a sentimientos de identificación con la organización, logrando implantar vínculos muy fuertes entre las personas y la organización, y favoreciendo la participación de los colaboradores en la consecución de las metas trazadas (Pereira & Yáber, 2022). La importancia de mantener al personal dentro de las organizaciones públicas conduce a tener estrategias que permitan al colaborador tener una percepción positiva. Asimismo, promover vínculos adecuados entre la organización y el empleado permitirá los beneficios siguientes: (a) un mejor relacionamiento, (b) una comunicación efectiva y (c) mantener a todos orientados hacia una misma dirección. En esto se sintetiza demostrar un fuerte apoyo organizacional, y que cada integrante experimente el respaldo de sus superiores o en general de toda la organización, frente a las contribuciones que cada empleador realiza. La percepción de soporte organizacional, de un ambiente de equidad, consenso, inclusión, participación, paralelismo de oportunidades y reconocimiento del desempeño del colaborador, genera un estado positivo en las actitudes de este último, traduciéndose en fuertes lazos afectivos de compromiso, alineados con la organización (Vásquez et al., 2022). La percepción positiva de apoyo organizacional permitirá un engagement laboral a mayor nivel de desempeño implantando un ambiente más saludable y productivo.

Revisión de literatura

El compromiso de los empleados es una propiedad del vínculo entre una institución y sus colaboradores. Un trabajador comprometido se expresa como aquel que está totalmente absorbido y entusiasta en sus labores y, consecuentemente, ejecuta acciones orientadas a optimizar el prestigio, la buena imagen y respaldar los fines e intereses de la institución. El

apoyo organizacional percibido refleja las expectativas generales de la organización sobre sus miembros, y el reconocimiento del valor personal y su contribución a ella en una forma de percepción subjetiva. Adicionalmente, la hipótesis de las conexiones sociales y la apertura de la correspondencia siempre han sido la base teórica de la investigación sobre la cooperación organizacional y el compromiso de los colaboradores (Dai & Qin, 2016). Los colaboradores en el contexto organizacional tienden a brindar una retroalimentación más positiva cuando consideran que la institución aprecia y reconoce su desempeño en sus responsabilidades. Es justo y necesario que se encuentren involucrados y conectados con sus labores.

Apoyo Organizacional Percibido (AOP)

1 El AOP se evidencia cuando el colaborador siente que la organización o agencia donde trabaja aprecia su contribución, y que el alcance de las recompensas o reconocimientos son proporcionales a su entrega, reflejando un interés genuino por parte de la institución para garantizar condiciones favorables orientadas al bienestar de los colaboradores (Rahmawati & Prabandini, 2021). También, es la prestación de apoyo que un empleado siente, percibe y juzga desde la organización para la que trabaja (Abideen et al., 2023). Por su parte Lamichhane y Neupane (2023), indicaron que el campo del AOP se describe a la contribución de la organización a una dinámica de reciprocidad positiva con los empleados. Además, que el AOP es esencial para generar satisfacción, devoción y éxito organizacional general en los colaboradores. En el momento en que los colaboradores creen que su empresa los aprecia y apoya, es más probable que adopten actitudes y comportamientos positivos, como una mayor satisfacción laboral, devoción organizacional y compromiso. El AOP es la afirmación de manera conjunta que perciben los colaboradores en relación con el reconocimiento de sus aportes y el cuidado de su bienestar en la organización, así como cuán involucrada está con el personal (Salazar, 2018). El apoyo organizacional tiene dos elementos importantes para ser considerados: el primer punto hace referencia a la expectativa de los colaboradores hacia la valoración que asumen la organización de su trabajo, en tanto que lo secundario está conexo con la intención del compromiso de la organización por la calidad de vida y el crecimiento de cada colaborador (Pereira & Yáber, 2022). Así, el apoyo organizacional percibido mejora el involucramiento y la eficiencia del personal, y ayuda a crear un ambiente laboral tanto positivo como duradero. Por

11

ende, los trabajadores se sienten más satisfechos, leales y permanecen más tiempo en la organización, lo que beneficia a todos a largo plazo (Quezada et al. 2024).

Las dimensiones del apoyo organizacional son dos. La percepción positiva se manifiesta en el compromiso y buen desempeño de los trabajadores; en contraste, la percepción negativa reduce su interés y motivación laboral (Viot & Benraiss, 2025).

Engagement Laboral (EL)

EL es una actitud que refleja un vínculo existente entre el colaborador y la institución (El-aty & Deraz, 2018). En este sentido, el concepto de compromiso laboral ha adquirido una creciente relevancia dentro de las instituciones u organizaciones, entre otras razones, debido al interés por comprender los elementos que influyen en la estabilidad de los colaboradores en las instituciones gubernamentales. Desde esta perspectiva, se puede considerar EL como el impulso y el interés con el que una persona se considera vinculada a una empresa, lo que conduce a seguir un curso de acciones significativas y relevantes para esta (Chiang et al., 2016). Consecuentemente, el engagement laboral se manifiesta como una condición mental por el cual el profesional se encuentra inmerso y entusiasta en sus diligencias profesionales. Se describe por ser una condición deseable que favorece el desempeño individual y colectivo de los equipos en sus rutinas de trabajo. En principio, comprende tres componentes: vigor, dedicación y absorción (Mascarenhas et al., 2022). Al mismo tiempo, Vera et al., (2023) añadieron que el engagement manifiesta la consecuencia motivacional que asume la actividad laboral en el día a día de los colaboradores, y coincidieron que se identifica por mostrar los elementos ya mencionados.

Asimismo, el EL se relaciona a medida que los empleados se logran recobrar de los esfuerzos físicos, mentales, y emocionales, lo cual hace evidente un restablecimiento del cansancio más rápido generado por las labores que se realizan días anteriores. La participación está vinculada a comportamientos proactivos que desempeñan roles adicionales, como la voz de seguridad y la ciudadanía segura, que contribuyen a la identificación de peligros y a la mejora del sistema (Ankamah-lomotey, 2025). Diversos estudios sostienen que cuando los trabajadores perciben que en el lugar de trabajo se reconoce sus aportes y se interesa genuinamente por su bienestar, dicho apoyo es interpretado como un recurso organizacional relevante. Esta percepción favorece un mayor nivel de engagement laboral, expresado en mayores grados de vigor, dedicación y

concentración en las actividades que desempeñan. En este sentido, los hallazgos empíricos ha demostrado de manera consistente que los empleados que perciben un alto apoyo organizacional percibido tienden en involucrarse con mayor intensidad y compromiso en su trabajo (Imran et al., 2020).

Finalmente, en cuanto a las dimensiones del engagement laboral, se puede decir que el vigor está determinado por una gran vitalidad de energía y mentalmente resistente en las horas de labores, por el empeño de sobresalir en las actividades que se desempeñan, inclusive al momento de presentarse diversos inconvenientes (Juyumaya, 2018). La dedicación hace alusión a una significativa participación en el trabajo, en conjunto con la presencia de una sensación de valor, admiración, entusiasmo, agrado y desafío por su ocupación. La absorción se genera cuando el individuo desmedidamente está enfocado en sus responsabilidades, cuando las horas pasan ligeramente y se exhiben obstáculos a la hora fijada de desconectarse de lo que se está realizando, debido a niveles de satisfacción, deleite y atención sostenida experimentadas por el sujeto (Ortiz & García, 2021).

Materiales y Métodos

Tipo de Investigación

Esta indagación adoptó un enfoque de estudio cuantitativo, lo que nos hace ver la concepción de la realidad como lo tangible y, a su vez, objetivo. De tal manera, los resultados, según los datos obtenidos de este proceso de investigación, son reaplicados y aplicables a diferentes circunstancias y realidades (Calle, 2023).

La investigación fue de tipo básica o también llamada pura, ya que tiene como fin expandir el saber científico y conceptual (Vizcaino et al., 2023). El diseño fue no experimental de corte transversal, porque se trabajó con datos tal como se recolectó, sin manipulaciones; además, el instrumento fue aplicado una única vez (Manterola et al., 2023).

Por otra parte, fue de nivel descriptivo-correlacional. Las indagaciones descriptivas son indispensables para dar a conocer el análisis de sus ángulos, evento, comunidad, contexto o situación (Hernández & Mendoza, 2018). En cuanto a lo correlacional, de acuerdo con lo definido por Arias et al. (2022), se caracteriza por el análisis previsto a determinar la relación que se presenta entre las variables AOP y EL. Es por ello que se considera una variable

independiente y dependiente, examinando su impacto sobre la variable que es dependiente y la otra que es objeto de explicación.

Población y Muestra

En la pesquisa la población de estudio fueron los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Amazonas. Según el reporte de área de Recursos Humanos, a mayo 2025 fueron una sumade 122 trabajadores.

Para la indagación se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia. Siguiendo a Berdugo et al. (2026), se tomó a la población que se encontraban disponible.

Se ha tenido en cuenta los criterios de inclusión: trabajadores que voluntariamente quisieron participar del estudio, trabajadores del régimen 276, 278, CAS, que tengan relación laboral mayor a 6 meses con la institución. Se excluyeron a los trabajadores sin relación directa con la institución, locadores de servicios, trabajadores que están de vacaciones, que se encuentran separados por procesos administrativo, judicial o penal. Los trabajadores que cumplieron con estos criterios fueron 103.

Técnicas e Instrumentos de Recolección

En este estudio se emplearon la encuesta, que es muy utilizable en diversas investigaciones, debido a la capacidad de recopilar y de procesar la información eficiente (Casas et al., 2003). Asimismo para la recopilación de los datos fue empleado como instrumento el cuestionario, y para medir el AOP se utilizó el instrumento de Ortiz y García (2021), con un total de 16 ítems, el cual incluye dos dimensiones: (a) percepción positiva y (b) percepción negativa. De igual forma, para medir EL se realizó con el cuestionario de Ortiz y García (2021), con un total de 16 ítems, el cual incluye tres dimensiones: (a) vigor, (b) dedicación y (c) absorción. Ambos instrumentos tuvieron la escala de evaluación Likert de 5 puntos: 1 = Totalmente en desacuerdo, hasta 5 = Totalmente de acuerdo.

La fiabilidad de instrumentos para recolección de los datos fue realizada por medio del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un valor de 0,780 para la variable AOP y 0,797 para la variable EL, lo cual indica que los cuestionarios son fiables. Colorado et al.

(2024) mostraron que el alfa de Cronbach se interpreta en una escala de 0 a 1, donde valores de mayor nivel a 0.70 generalmente se consideran aceptables para aseverar la consistencia interna de un cuestionario o medio de medición de variables. La validez de los cuestionarios la realizaron tres especialistas, quienes dieron el visto bueno al señalar que los instrumentos son apropiados, fueron utilizados en otras investigaciones, y están correctamente diseñados.

Análisis de Datos

Para proceder a la recolección de información de datos, se obtuvo una autorización respectiva del director de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas. Al obtener una respuesta positiva a nuestra solicitud, se procedió aplicar el cuestionario de manera física, asegurando así la participación completa de los colaboradores. Para analizar los datos se emplearon las técnicas estadísticas de análisis descriptivo e inferencial utilizando el software SPSS 27 y Excel.

Técnicas Estadísticas Utilizadas

- Alfa de Cronbach: Se aplicó para comprobar la fiabilidad (Colorado et al. 2024).
- Estadísticas Descriptiva: Se empleó para visualizar las particularidades de los colaboradores y niveles y las dimensiones de estudio (Rendón et al. 2016).
- Kolmogorov-Smirnov: Se determinó el análisis estadístico (Moraguez et al. 2025).
- Rho Spearman: Se utilizó para determinar las correlaciones (Bocianowski et al. 2024).

RESULTADOS

Descripción de la Muestra

Según los resultados de la Tabla 1 muestran los datos sociodemográficos. Se puede distinguir que el 56,3 % que equivalen a 58 colaboradores son del género masculino, mientras que el 43,7 % corresponde a 45 colaboradores del género femenino. El 88,3 % de los colaboradores son solteros, mientras que el 11,7 % son casados. En cuanto a la edad, predomina un grupo de colaboradores de 25 a 35 años que representa el 61,2 %, seguido de los colaboradores menores de 25 años (28,2 %), y el 10,7 % que equivalen a 11 colaboradores son de edad de 36 a 45 años. Respecto al grado de instrucción el 64,1 % de los trabajadores tienen grado de instrucción universitario, seguido por el

35,0 % quienes tienen grado de instrucción técnico, y el 1,0 % con grado de instrucción posgrado indicando así la presencia de profesionales competentes en la institución.

Tabla 1
Características de los participantes

	Frecuencia	Porcentaje %
Masculino	58	56,3 %
Femenino	45	43,7 %
Soltero (a)	91	88,3 %
Casado (a)	12	11,7 %
Menor de 25 años	29	28,2 %
De 25 a 35 años	63	61,2 %
De 36 a 46 años	11	10,7 %
Técnico	36	35,0 %
Universitario	66	64,1 %
Posgrado	1	1,0 %

Análisis Descriptivos de las Variables

Nivel de Percepción

La Tabla 2 muestra que la percepción de las variables y sus dimensiones tienen un mayor porcentaje en nivel medio: la variable AOP 83.50%, sus dimensiones PP 76,70% en nivel alto y PN 51,50% en nivel medio; la variable EL 82,50% y sus dimensiones vigor 76.70%, dedicación 89.30% y absorción 56.30% destacando en un nivel alto.

Tabla 2
Nivel de percepción

Variable / dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
AOP	17	16.50 %	86	83.50 %	0	0.00 %
PP	0	0.00 %	24	23.30 %	79	76.70 %
PN	50	48.50 %	53	51.50 %	0	0.00 %

EL	0	0.00 %	18	17.50 %	85	82.50 %
V	6	5.80 %	18	17.5 %	79	76.70 %
D	0	0.00 %	11	10.70 %	92	89.30 %
A	0	0.00 %	45	43.70 %	58	56.30 %

Nota. AOP=Apoyo Organizacional Percibida; PP=Percepción positiva; PN=Percepción negativa; EL= Engagement laboral; V=Vigor; D=Dedicación; A=Absorción

Prueba de Normalidad

La Tabla 3 presenta los resultados de Kolmogorov - Smirnov^a (K-S), evidenciando que las variables de estudio y sus dimensiones no presentan una distribución normal ($p \leq 0.05$). Por ese motivo se optó por emplear la prueba no paramétrica Rho Spearman (Bocianowski et al., 2024).

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogorov –Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Apoyo organizacional percibido	,140	103	,000
Percepción positiva	,163	103	,000
Percepción negativa	,215	103	,000
Engagement laboral	,154	103	,000
Vigor	,262	103	,000
Dedicación	,357	103	,000
Absorción	,202	103	,000

Análisis de Correlación

En la Tabla 4, se estableció la regla de decisión, utilizada para determinar si existe o no relación entre las variables y dimensiones.

- ✓ Si P valor es > 0.05 , no existe relación significativa
- ✓ Si P valor < 0.05 , existe relación significativa.

Además, en el estudio realizado se ha considerado los siguientes niveles puestos por Mondragon (2014):

- De 0,01 – 0,10 = Correlación positiva débil
- De 0,11 – 0,50 = Correlación positiva media
- De 0,51 – 0,75 = Correlación positiva considerable
- De 0,76 – 0,90 = Correlación positiva muy fuerte
- De 0,91 – 1 = Correlación positiva perfecta

En la Tabla 4, también se aprecia que el AOP y EL ($Rho = ,716$; $p = ,001$) representa una correlación positiva considerable entre las dos variables. Esto indica que, conforme que aumenta el AOP, se incrementa el nivel de EL en los colaboradores. De igual forma, en las dimensiones se encontró lo que sigue:

- Vigor: Presenta una relación correlación positiva media con el AOP ($Rho = ,469$; $p = ,001$), lo que significa que el apoyo organizacional se asocia con mayor energía y esfuerzo en el trabajo.
- Dedicación: Presenta una correlación positiva media, pero estadísticamente significativa ($Rho = ,291$; $p = ,003$); lo que sugiere que el apoyo organizacional contribuye al entusiasmo y sentido de orgullo por el trabajo, aunque en menor magnitud en comparación con las otras dimensiones.
- Absorción: Evidencia una correlación positiva considerable y significativa ($Rho = ,501$; $p = ,001$), indicando que el apoyo institucional favorece una mayor concentración e involucramiento profundo en las tareas laborales.

Por lo tanto, lo antes expuesto las hipótesis planteadas son aceptadas.

Tabla 4

Determinación de correlaciones

Hipótesis	Engagement dimensiones	Apoyo organizacional			
		y percibido			
		Rho	P	N	Comentari o
HG	Engagement	,716**	,001	103	.ceptada
H1	Vigor	,469**	,001	103	.ceptada

H2	Dedicación	,291**	,003	103	.ceptada
H3	Absorción	,501**	,001	103	.ceptada

** La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Nota. AOP=Apoyo Organizacional Percibida; PP=Percepción positiva; PN=Percepción negativa; EL= Engagement laboral; V=Vigor; D=Dedicación; A=Absorción.

Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la influencia del AOP en el EL de los colaboradores de la DRTC-A, a partir de la problemática relacionada con el compromiso laboral del personal y el respaldo institucional percibido. Dai y Qin, (2016) sostuvieron que el AOP fortalece el EL al generar en los trabajadores sentimientos de reconocimiento y reciprocidad hacia la organización.

Los resultados conseguidos comprueban una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el AOP y EL ($Rho = 0,716$; $p = 0,001$). Estos datos demuestran que, a medida que los colaboradores perciben un mayor nivel de soporte por parte de la institución, también desarrolla su nivel de EL. En este sentido, la problemática planteada encuentra sustento, ya que el apoyo organizacional se configura como un factor relevante para fortalecer el compromiso laboral dentro de la DRTC-A. Kumar y Bagga (2023) obtuvieron hallazgos significativos derivados de su estudio: el AOP mejoró el compromiso de los trabajadores y el compromiso organizacional. La lealtad organizacional mejoró directa y significativamente el AOP. En consecuencia, se afirma que AOP sí se relaciona en el EL y que los resultados obtenidos son de mucha importancia porque permite realizar estrategias para estimular el engagement dentro de las organizaciones (Ortiz & García, 2021).

En relación con los objetivos específicos, se evidenció que el vigor conserva una relación significativa con el AOP ($Rho = 0,469$; $p = 0,001$), lo que indica que los colaboradores que perciben mayor respaldo institucional presentan mayores niveles de energía, esfuerzo y perseverancia en el desarrollo de sus funciones. Este resultado es coherente con la problemática identificada, en la cual la falta de apoyo podría afectar negativamente la disposición laboral del personal.

Asimismo, la absorción presentó una relación significativa con el AOP ($Rho = 0,501$; $p = 0,001$), evidenciando que el respaldo institucional favorece una mayor concentración e involucramiento en las actividades laborales. Este hallazgo sugiere que el AOP contribuye a que los trabajadores

experimenten un mayor involucramiento con sus tareas, reduciendo la dispersión y fortaleciendo el desempeño laboral.

Por otro lado, la dedicación manifestó una correlación positiva de menor fuerza con el AOP ($Rho = 0,291$; $p = 0,003$). Si bien la relación es significativa, sugiere que, además del apoyo organizacional, pueden existir nuevos elementos institucionales que influyen en el entusiasmo y sentido de pertenencia de los colaboradores. No obstante, el resultado confirma que el apoyo organizacional sigue siendo un elemento importante para fomentar la dedicación laboral.

De manera general, los resultados aprueban afirmar que la problemática planteada tiene una respuesta favorable. La razón es que el AOP se relaciona significativamente con el EL y sus dimensiones, contribuyendo al fortalecimiento del compromiso de los colaboradores de la institución.

Conclusión

Los resultados confirman que el apoyo organizacional percibido (AOP) se relaciona de manera positiva considerable, significativa y considerable con el engagement laboral ($Rho = 0,716$; $p = 0,001$); lo que evidencia que el respaldo institucional no solo influye en la motivación laboral, sino que actúa como un recurso organizacional estratégico capaz de potenciar estados psicológicos positivos en los colaboradores. Este hallazgo demuestra que cuando la institución es percibida como justa, valorativa y preocupada por el bienestar del trabajador, se fortalece su vínculo emocional y conductual con el trabajo, impactando directamente en su nivel de compromiso.

Se determinó que el apoyo organizacional percibido guarda una relación positiva media y significativa con la dimensión vigor ($Rho = 0,469$; $p = 0,001$), lo que indica que el respaldo institucional contribuye al desarrollo de mayores niveles de energía, resistencia y persistencia frente a las demandas laborales. Este resultado sugiere que el apoyo organizacional funciona como un amortiguador frente al desgaste laboral, promoviendo una actitud activa y resiliente en el desempeño diario.

La dimensión dedicación presentó una correlación positiva media ($Rho = 0,291$; $p = 0,003$). Su significancia estadística confirma que el apoyo organizacional sigue siendo un elemento relevante en el fortalecimiento del entusiasmo, orgullo y sentido de pertenencia hacia el trabajo. Sin embargo, la menor intensidad del coeficiente sugiere que la dedicación podría estar influenciada también por

otros factores institucionales, como el liderazgo, la cultura organizacional o las posibilidades de crecimiento profesional.

La relación significativa entre el AOP y la absorción ($Rho = 0,501$; $p = 0,001$) considerada de magnitud considerable, evidencia que el soporte institucional favorece una mayor concentración e inmersión en las tareas laborales. Este hallazgo revela el respaldo percibido por los colaboradores fomenta involucrarse más profundamente en sus funciones, optimizando su desempeño y reduciendo la dispersión o desmotivación en el entorno laboral.

44 En conjunto, los hallazgos permiten afirmar que el AOP constituye un factor clave para consolidar EL en la DRTC-A. Más allá de una relación estadística, los resultados evidencian que fortalecer políticas de reconocimiento, equidad y bienestar no solo impacta en la percepción del colaborador, sino que se traduce en mayores niveles de energía, involucramiento y compromiso institucional.

Por tanto, el apoyo organizacional debe ser considerado una herramienta estratégica de gestión del talento humano dentro del sector público. Esto se ve relevante especialmente en contextos donde se busca maximizar el desempeño institucional y la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

41

Referencias Bibliográficas

- Abideen, Z.-, Rizvi, S. A. A., Atiq, N., & Javed, A. (2023). Mediating role of organizational commitment between perceived organizational support and employee perception in public sector universities. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(3), 3707–3722. <https://doi.org/10.52131/pjhss.2023.1103.0650>
- Agustina, I., & Harijanto, D. (2022). Determinan perilaku proaktif pegawai ditinjau dari persepsi dukungan organisasi, keadilan distributif serta keadilan prosedural. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(1), 102–120. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i1.1109>
- Alshaabani, A., Naz, F., Magda, R., & Rudnák, I. (2021). Impact of perceived organizational support on ocb in the time of covid-19 pandemic in Hungary: Employee engagement and affective commitment as mediators. *Sustainability (Switzerland)*, 13(14). <https://doi.org/10.3390/su13147800>
- Ankamah-lomotey, S. A. (2025). The role of employee engagement in occupational safety and health : Examining the relationship between employee engagement and safety outcomes. *Journal of Research in Business and Management*, 13(9), 139–144. <https://doi.org/10.35629/3002-1309139144>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: el método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. En *Metodología de la investigación: el método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Berdugo, B., Rincón, E., Piñeros, A., & Perdigon, V. (2026). Caracterización del mercado laboral de los nutricionistas dietistas en el Valle del Cauca , Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.22267/rus.262801.353>
- Bocianowski, J., Wrónska, D., Kryzstofiak, A., Matusaik, K., & Wiatrowska, B. (2024). Comparison of Pearson’s and Spearman’s correlation coefficients values for selected traits of *Pinus sylvestris* L . *Research Square*, 0–20. <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-4380975/v1>
- Cajas, V., Paredes, M., Pasquel, L., & Pasquel, A. (2020). Habilidades sociales en engagement y desempeño académico en estudiantes universitarios. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 11(1), 77–88. <https://doi.org/10.33595/2226->

1478.11.1.405

- Calle, S. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865–1879. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016
- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *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)
- Chiang, M., Gómez, N., & Wackerling, L. (2016). Compromiso organizacional del funcionario municipal rural de la provincia de Ñuble, Chile. *Ciencia & Trabajo*, 18(56), 134–138. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000200010>
- Colorado, J., Romero, M., Salazar, M., Cabrera, G., & Castillo, V. (2024). Análisis comparativo de los coeficientes alfa de Cronbach, omega de McDonald y alfa ordinal en la validación de cuestionarios. *Revista Científica y Académica*, 4, 2738–2755. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i4.836>
- 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>
- El-aty, Y., & Deraz, A. (2018). The influence of perceived Organizational support and employee advocacy on organizational commitment in hotels. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 12(12). <https://doi.org/10.21608/ijhth.2018.31505>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Imran, M., Elahi, N., Abid, G., Ashfaq, F., & Ilyas, S. (2020). Impact of perceived organizational support on work engagement : mediating mechanism of thriving and flourishing. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 82. <https://doi.org/10.3390/joitmc6030082>
- Jaya, A., & Agustina, N. (2022). Pengaruh efikasi diri, etos kerja, dan dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kinerja pegawai sekretariat daerah provinsi banten. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, 9(2), 67–78. <https://doi.org/10.55171/apjms.v9i2.705>

- Juyumaya, J. E. (2018). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: el rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administración*, 1, 32–49. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2018.55392>
- Kumar, S., & Bagga, S. (2023). The Relationship of Transformational Leadership and Perceived Organisational Support with Organizational Commitment: The mediating role of Employee Engagement. *Brazilian Business Review*, 21(2), 1–26. <https://doi.org/10.15728/bbr.2022.1196.en>
- Lamichhane, B., & Neupane, D. (2023). Perceived organizational support in Nepalese Banks. *International Journal of Atharva*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.3126/ija.v1i1.58835>
- Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinosa, M., & Grande, L. (2023). Cross section studies. A research design to consider in morphological sciences. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146–155. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Mascarenhas, C., Galvão, A. R., & Marques, C. S. (2022). How perceived organizational support, identification with organization and work engagement influence job satisfaction: A gender-based perspective. *Administrative Sciences*, 12(2). <https://doi.org/10.3390/admsci12020066>
- Mondragon, M. (2014). Uso de la correlacion de Spearman en un estudio de intervencion en fisiotariapa. *Informacion Cientifica*, 8(4), 98–1014. <https://doi.org/10.1174/021037001317117448>
- Moraguez, A., Sierra, R., & Torres, M. (2025). Prueba Kolmogorov-Smirnov para dos muestras grandes con dos colas. *Ciencias de La Ingeniería y Aplicadas*, 9, 80–97. <https://doi.org/10.61236/ciya.v9i2.1097>
- Ortiz, C., & García, C. (2021). Relación entre el apoyo organizacional percibido y el engagement laboral en trabajadores mexicanos. *Psicogente*, 24, 1–18. <https://doi.org/10.17081/psico.24.45.4084>
- Pereira, D., & Yáber, G. (2022). Apoyo organizacional percibido: Latinoamérica analizada en un lustro. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 8(2), 183–196. <https://doi.org/10.29393/ran8-15aodh20015>
- Quezada, V., López, K., López, J., & Romero, S. (2024). El engagement como resultado del apoyo

- organizacional y su impacto en la calidad de vida de los colaboradores. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 471–484. doi: 10.17013/risti.56.5–20
- Rahmawati, A., & Prabandini, O. (2021). Hubungan antara perceived organizational support dengan komitmen organisasi pada guru SMA Negeri I Soko. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(1), 23–25. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v11i4.12402>
- Rendón, M., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397–407. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i4.230>
- Salazar, J. (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*, 10(2), 41–53. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.02>
- Vásquez, L., Rosas, J., & Mapén, F. (2022). Variables estratégicas relacionadas con el apoyo organizacional percibido y la gobernanza. *Visión Gerencial*, 21(2), 304–316. <https://doi.org/10.53766/vigeren/2022.21.03.08>
- Vera, A., Guevara, L., Espinoza, A., Calderón, A., Mego, M., & Ticona, S. (2023). Análisis de las demandas y recursos laborales en una organización del estado peruano, prestadora de servicios de atención durante la crisis sanitaria por la COVID-19. *Cuadernos de Administración*, 36, 1900–7205. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao36.adrloe>
- Viot, C., & Benraiss, L. (2025). Advocacy versus depart : How perceived organizational support influences employee well-being and shapes their intentions. *Journal of Management & Organization*, 31, 195–214. <https://doi.org/10.1017/jmo.2024.60>
- Vizcaíno, P., Cedeño, J., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Revista Científica Multidisciplinar*, 7, 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: The moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología*, 33(3), 708–713. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>

