

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Apoyo organizacional percibido y compromiso
organizacional en una organización estatal**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración con
Mención en Gestión Empresarial

Autores:

Rocío Edith Cruz Limachi
Irvin Diego Angulo Villa

Asesor:

Dr. José Joel Cruz Tarrillo

Tarapoto, junio 2023

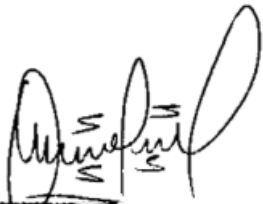
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Dr. José Joel Cruz Tarrillo, 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 compromiso organizacional en una organización estatal**” constituye la memoria que presenta el Bachilleres: Irvin Diego Angulo Villa y Rocío Edith Cruz Limachi, para obtener el título de Profesional de Licenciados en Administración con Mención Empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 09 días del mes de mayo del año 2023.



José Joel Cruz Tarrillo

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 09 día(s) del mes de junio del año 2023 siendo las 08:30 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): **Mtra. Kelita Guillen Lopez**; los demás miembros, **Mtro. David Troya Palomino**, **Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra**, y el asesor(a): **Dr. Jose Joel Cruz Tarrillo**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una organización estatal”

de los (las) bachiller (es): a) **Rocio Edith Cruz Limachi**, b) **Irvin Diego Angulo Villa** c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración – Mención: Gestión Empresarial

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): **Rocio Edith Cruz Limachi**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	14	C	Aceptable	Bueno

Bachiller (b): **Irvin Diego Angulo Villa**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	14	C	Aceptable	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)

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación que existe entre el apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en los trabajadores de una organización estatal. El método corresponde a una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional, con diseño de investigación no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por trabajadores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo ubicada en San Martín, Perú; los participantes fueron 105 trabajadores que realizan funciones administrativas. Los instrumentos utilizados para ambas variables fueron los propuestos fueron: Escala AOP y la escala CO. Resultados: la correlación entre el AOP y el CO en la cual el p-valor = 0.000 lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0, 696 indica que la relación es positiva considerable.

Palabras clave: Apoyo organizacional; Compromiso, Compromiso organizacional.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between perceived organizational support and organizational commitment in the workers of a state organization. The method corresponds to a basic type of research, with a quantitative approach, descriptive-correlational level, with a cross-sectional non-experimental research design. The sample consisted of the Health Services Management Office - Bajo Mayo located in San Martín, Peru; The participants were 105 workers who perform administrative functions. The instruments used for both variables were those proposed: AOP scale and the CO scale. Results: the correlation between the AOP and the CO in which the p-value = 0.000 which indicates that there is a significant relationship and the Rho Spearman = 0.696 indicates that the relationship is considerable positive.

Keywords: Organizational support; Commitment, Organizational commitment.

INTRODUCCIÓN

El éxito o fracaso de una organización depende en gran medida de sus empleados, Si estos trabajan mostrando compromiso hacia la organización, su contribución a través de su esfuerzo puede ayudar a alcanzar sus objetivos. Cuando un empleado demuestra un interés en las metas de la organización y se esfuerza por contribuir a su cumplimiento, y realiza su trabajo con dedicación y esmero, podemos decir que tiene un compromiso organizacional (Morales, 2018).

El compromiso organizacional (CO) es un tema ampliamente abordado a nivel mundial, según Vallejo et al. (2021), indican que, en 142 países estudiados solo el 13% de los participantes mostró signos de CO. Esto demuestra que a pesar de la importancia que se le ha dado a este tema por investigadores de todo el mundo, todavía no se han obtenido resultados positivos. Por lo tanto, es necesario implementar estrategias para mejorar estos niveles. Debemos tener en cuenta que los adultos pasan la mayor parte de su tiempo en su lugar de trabajo, lo que les ayuda a desarrollarse como personas, y las organizaciones buscan obtener ventajas competitivas, expandirse en el mercado, y mantenerse vigentes. Por esta razón, es importante promover técnicas que ayuden a generar CO (Mejía et al. 2013).

Referente a este tema también Nava et al. (2015), indica que según una encuesta realizada por Oxford Economics a nivel, solo el 34% de los trabajadores muestran satisfacción por el trabajo actual que realizan y de ellos el 87% a nivel mundial no sienten CO. Esto indica que los trabajadores estarían dispuestos a cambiar de trabajo, lo que indica el poco interés por el trabajo actual. Esto destaca la responsabilidad que tienen los gerentes de dotar a las organizaciones de personal capacitado y motivado. Es importante lograr que los empleados se sientan comprometidos con la organización y que se sientan que el aporte de energía, conocimientos, habilidades, etc. que realizan es de importancia. Otro rol fundamental de los responsables de los recursos humanos en las organizaciones es crear un ambiente de trabajo en el que se valore el esfuerzo ya las personas que ellas sientan A En ese escenario, las organizaciones en el Perú desarrollan sus actividades, según Mabaso & Dlamini (2017), las organizaciones peruanas se esfuerzan por lograr el CO en sus empleados al establecer metas y comunicarlas a los responsables de realizar las tareas, y motivándolos y dirigiéndolos para lograr el objetivo fijado. Sin embargo, afirma que, a pesar de estos esfuerzos, solo el 35% de los trabajadores del país muestran niveles favorables de CO. El CO puede mejorarse mediante la aplicación de diversas estrategias

que los trabajadores deben percibir como mutuamente beneficiosas. Una de estas estrategias es el reconocimiento del esfuerzo que ponen en su trabajo, lo que ayuda a fomentar el apoyo organizacional percibido (AOP), lo que lleva a sentimientos de apego o CO (Bravo & Jiménez, 2011).

La Oficina de Gestión de Servicios de Salud-Bajo Mayo (OGESS-BM) es una entidad dependiente del Ministerio de Salud del Perú (MINSA) que se encarga de la gestión sanitaria en la zona bajo mayo. La OGESS tiene la responsabilidad de atender las necesidades de los establecimientos de salud de nivel I y II y de mejorar las condiciones de salud de los habitantes de la zona. En MINSA, existen dos grupos de colaboradores: asistenciales y administrativos. La OGESS-BM es la parte administrativa del MINSA en esta región. En circunstancias de emergencia sanitaria se pone a prueba el cumplimiento del objetivo organizacional y se resalta la importancia por conocer si el Apego Organizacional de los colaboradores está contribuyendo al cumplimiento del objetivo de garantizar una buena salud para los habitantes de esta zona del Perú.

APROXIMACIONES CONCEPTUALES Y TEÓRICAS

Apoyo organizacional percibido (AOP)

Al entregar esfuerzo y dedicación en desarrollo del trabajo los colaboradores esperan recibir de las organizaciones beneficios, cuando esto sucede se presenta el AOP, así lo indican Magaña et al. (2023), se refiere a la forma en que los empleados perciben la reciprocidad mostrada por la organización hacia sus contribuciones, Agurto et al. (2020), Cuando se manifiesta un ambiente de oportunidades y reconocimiento (AOP), los empleados entienden que la organización no solo valora las contribuciones individuales en el trabajo, sino que también reconoce y aprecia los esfuerzos realizados, Loli et al. (2022), Se trata de la visión favorable que los empleados tienen acerca de cómo la muestra organización reciprocidad en relación al esfuerzo que ellos invierten en su trabajo. La percepción positiva de AOP trae consigo trabajadores que en el desarrollo de sus funciones se muestran comprometidos y enfocados en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El AOP se presenta cuando la organización demuestra interés y empatía hacia el esfuerzo de los colaboradores y adopta acciones, políticas o directrices que valoran su contribución. Desde la perspectiva del trabajador, el AOP se refiere a las expectativas de reconocimiento por parte de la empresa, mientras que, desde la perspectiva de la empresa, se trata del interés por el bienestar del trabajador.

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

Las dimensiones del AOP, en esta investigación se tomaron en cuenta las dimensiones propuestas por Flores & Gómez (2018), quienes mencionan que los componentes que miden esta variable son:

Percepción positiva: implica la actitud y satisfacción de los empleados hacia las acciones de gestión, lo cual los motiva a realizar su trabajo con entusiasmo y una fuerte conexión con la empresa.

Percepción negativa: se produce cuando los empleados perciben de manera desfavorable las acciones de la gestión, lo cual puede tener consecuencias negativas para la organización.

Compromiso Organizacional (CO)

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

En referencia al término se define como la actitud positiva que los empleados tienen hacia su trabajo, manifestada por una sensación de pertenencia y un deseo de continuar contribuyendo a la organización, según Quiroz et al. (2021), Es un indicador de motivación en cuanto a las labores cotidianas dentro del entorno laboral y genera un enfoque positivo que se mantiene hasta el final de la tarea, Lopez et al. (2022), Se refiere a un estado mental favorable que los empleados demostraron al llevar a cabo una tarea iluminada por la empresa, realizándola con esmero y compromiso Sotelo (2018), Los empleados que realizan sus actividades con alta concentración y enfoque (CO) dedican un gran esfuerzo a su trabajo, a menudo sin prestar atención a ciertas condiciones

presentes en el entorno laboral. Araya et al. (2020), este constructo es muy importante porque al contar con colaboradores con CO se asegura el cumplimiento de las metas organizaciones; el CO es importante porque cuando un colaborador está comprometido se desarrollan las actividades con optimismo, se despliega un ambiente agradable y lo más importante ayuda a aproximar a las metas (Hernández et al. 2018).

Contar con colaboradores comprometidos es fundamental para el éxito de una organización. Quiroz et al. (2021), La presencia de empleados con un alto nivel de concentración y enfoque (CO) puede tener efectos muy positivos en el entorno laboral. Estos empleados son capaces de facilitar el logro de objetivos al estabilizar enfocados en las tareas y metas establecidas. Además, su nivel de CO contribuye a mejorar el trabajo en equipo, ya que su compromiso y dedicación inspiran a otros miembros del equipo a esforzarse y dar lo mejor de sí mismos (Hernández et al. 2018). Los empleados comprometidos se sienten orgullosos y satisfechos por su trabajo, lo que les permite desarrollar sus actividades con optimismo y pasar el tiempo de manera más rápida y disfrutable. Todo esto es para garantizar el cumplimiento de las metas de la organización y acercarse a ellas con pasión y dedicación.

En cuanto a las dimensiones del CO, esta investigación se utilizaron las propuestas por Flores & Gómez (2018), quienes proponen que las dimensiones son:

Afectivo – normativo: se refiere a la conexión emocional y la lealtad que un empleado siente hacia la organización y sus objetivos.

Continuidad: es el fuerte deseo de continuar laborando en la organización y el deseo de no abandonar las funciones encomendadas.

MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo de investigación

Este estudio es de enfoque cuantitativo, el cual según 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 tipo de estudio es básica, González & Ruiz (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 es no experimental de corte transversal, según Manterola et al. (2019), el instrumento se aplicó una sola vez en un momento determinado y se procesó la información tal y como se encontró sin manipular las variables.

El nivel del presente estudio es descriptivo – correlacional, según 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

Cabe destacar que en el sector salud en el Perú se consideran dos tipos de trabajadores: asistenciales (todos los trabajadores del sector que tienen contacto directo con el paciente) y administrativos (trabajadores que no tienen contacto con el paciente pero que realizan toda función administrativa para que los asistenciales realicen sin dificultad su trabajo).

Dicho lo anterior en el desarrollo de estudio se contó con la participación de una población integrada por los trabajadores de la OGESS-BM, trabajadores de las diferentes áreas administrativas de esta institución, jefes y subordinados; Veiga et al. (2017) una población son personas con características comunes las que son de interés para el investigador.

Para determinar los participantes se consideraron los criterios de inclusión y exclusión: para estar incluido como parte de esta investigación: ser trabajador empleado de la OGESS-BM, para cumplir con este requisito deben ser trabajadores bajo los regímenes laborales 276 ó 728.

Los que no se consideraron fueron: los trabajadores que realizan funciones asistenciales, trabajadores bajo la modalidad CAS y Terceros; por no ser trabajadores estables de la institución

La muestra lo conformaron 105 trabajadores, esta muestra fue determinada por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia; Otzen & Manterola (2017), este muestreo permite al investigador seleccionar a los participantes con características que más les convenga sin el uso de una fórmula.

Técnica e instrumentos de recolección

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

Para el desarrollo de este estudio se utilizó las escalas de Apoyo organizacional percibido y Compromiso organizacional ambas de Flores & Gómez (2018), la escala del Apoyo organizacional percibido está compuesta 2 dimensiones: percepción positiva que va desde el ítem 1 al 10 y percepción negativa que va desde el ítem 11 al 16; el instrumento en total tiene 16 ítems y es medido por medio de la Escala de Likert (1,2,3,4 y 5) iniciando en totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo; y la escala del Compromiso organizacional dicho instrumento está estructurado por 2 dimensiones totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo: afectivo – normativo que va desde el ítem 1 al 7 y continuidad del ítem 8 al 14; el instrumento en total tiene 14 ítems y es medido por medio de la Escala de Likert con categoría similar al anterior instrumento.

Cabe mencionar que estos instrumentos fueron sometidos al análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach y dio como resultado un coeficiente de 0.897 para Apoyo organizacional percibido y 0.925 para el Compromiso organizacional respectivamente, estos resultados demuestran fiabilidad alta, Arévalo & Padilla (2016), indican que la fiabilidad Alfa de Cronbach se manifiesta cuando supera el 0,7; a esta fiabilidad se complementó realizando la validación por medio del juicio de expertos, para lo cual se contó con tres expertos quienes validaron ambos cuestionarios y el dictamen fue aprobatorio y el visto bueno para aplicar la encuesta tal y como está estructurada.

Análisis de datos

Antes de realizar la recolección de los datos se solicitó la autorización al director de la OGESS-BM, una vez concedida la autorización se procedió a encuestar utilizando medios virtuales, este proceso tomó 30 días.

El link de la encuesta se hizo llegar por medio de los grupos WhatsApp oficial de la institución y al WhatsApp privado de los trabajadores que tardaron en responder, de esta manera se completó el llenado de la encuesta de todos los participantes.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa Excel X para Windows y el SPSS (Statistical Package for Social Science) en su versión 26, este programa nos facilitó la creación del archivo y base de datos estructurada que posibilitó el análisis con técnicas estadísticas. Las técnicas estadísticas utilizadas en este estudio fueron: para determinar la fiabilidad se hizo uso del análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, para determinar los niveles de percepción de las variables se hizo uso de la estadística descriptiva, para determinar el uso del coeficiente adecuado se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov el cual de acuerdo a los resultados dieron un nivel de sig. Menor a 0.05 se tomó la decisión de utilizar el coeficiente Rho Spearman (Fau et al., 2020).

En cuanto a la determinación de los niveles de relación se ha tomado en cuenta el rango de correlación que proponen Mondragón (2014), quien indica: (0 = no hay correlación, 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 y de 0.91 – 1 correlación positiva perfecta).

RESULTADOS

Características de los participantes

En la Tabla 1 se aprecia que del total de participantes el 68.6% son varones y el 31.4% mujeres; por otro lado, por edades (de 46 a 55 años y de 25 a 35 años) se muestran mayor cantidad de encuestados (34.3% y 30.5%); a nivel de estado civil los porcentajes más altos (solteros y casados) es (42.9% y 41%), del mismo modo; según el tiempo que labora en la entidad (de 1 a 5 años y de 5 años a 10 años) presentan (34.3% y 32.4%); consecuentemente por grado de instrucción (Superior universitaria y Superior técnica) presenta (46.7%, 31.4%, respectivamente).

Tabla 1

Datos sociodemográficos (N = 105)

		f	%
Género	F	33	31.4
	M	72	68.6
Edad	< 25 años	7	6.7
	25 - 35 años	32	30.5
	36 - 45 años	14	13.3

	46 - 55 años	36	34.3
	56 años a más	16	15.2
	Soltero (a)	45	42.9
	Casado (a)	43	41.0
Estado civil	Divorciado (a)	12	11.4
	Viudo (a)	5	4.8
	< 1 año	6	5.7
Tiempo que labora en la entidad	1 - 5 años	36	34.3
	5 - 10 años	34	32.4
	más de 10 años	29	27.6
	Superior técnica	33	31.4
Grado de instrucción	Superior universitaria	49	46.7
	Posgrado	23	21.9
	Total	105	100.0

Análisis descriptivo de las variables

La Tabla 2 muestra que los colaboradores de la OGESS-BM perciben en nivel medio el AOP en un 45.7%, el 29.5% se ubican en un nivel alto y el 24.8% en un nivel bajo. Del mismo modo ocurre en la dimensión percepción positiva un 49.5% percibe la dimensión en un nivel medio, el 29.5% la percibe como alto y un 22.9% la percibe como bajo. En cambio, en la dimensión negativa el 40% de los colaboradores la perciben en un nivel alto, un 37.1% un nivel medio y el 22.9% un nivel bajo.

Tabla 2

AOP y sus dimensiones

Variable / dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Apoyo organizacional percibido	26	24.8	48	45.7	31	29.5

Percepción positiva	24	22.9	52	49.5	29	27.6
Percepción Negativa	24	22.9	39	37.1	42	40.0

Compromiso Organizacional

La Tabla 3 muestra que los colaboradores de la OGESS-BM presentan un nivel medio de CO con un 49.5%, un 25.7% se ubican en un nivel alto y el 24.8% en un nivel bajo. En cuanto a las dimensiones la dimensión C. afectivo-normativo un 47.6% presenta un nivel medio, 29.5% un nivel alto y un 22.9% un nivel bajo; la dimensión C. continuidad presenta un nivel medio con un 46.7%, un 35.2% nivel alto y un 18.1% nivel bajo.

Tabla 3

CO y sus dimensiones

Variable / dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Compromiso organizacional	26	24.8	52	49.5	27	25.7
Compromiso afectivo - normativo	24	22.9	50	47.6	31	29.5
Compromiso de continuidad	19	18.1	49	46.7	37	35.2

Prueba de normalidad

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

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para una muestra de 105

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Apoyo Organizacional percibido	.097	105	.016
Perspectiva positiva	.145	105	.000
Perspectiva negativa	.114	105	.002
Compromiso Organizacional	.073	105	.200*
Afectivo	.101	105	.010
Continuidad	.081	105	.085

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 5, se muestra que la correlación entre el AOP y el CO en la cual el p-valor = 0.000 lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0,696 indica que la relación es positiva considerable; en cuanto a la correlación entre el AOP y la dimensión Compromiso afectivo - normativo tienen una relación significativa con un p-valor = 0.000 y la relación que existe es positiva considerable con un Rho Spearman (0.721) y la relación del AOP y la dimensión Compromiso de continuidad en la cual el p-valor = 0.000 lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0,596 indica que la relación es positiva considerable.

Tabla 5.

Determinación de las correlaciones

Compromiso organizacional y dimensiones	Apoyo organizacional percibido		
	Rho	p	N
Compromiso organizacional	0.696**	0.000	105
Compromiso afectivo - normativo	0.721**	0.000	105
Compromiso de continuidad	0.596**	0.000	105

DISCUSIÓN

Para concretar el objetivo de este estudio se contó con la participación de 105 trabajadores de la OGESS-BM, además se desarrolló bajo la metodología para una investigación básica, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental, se plató el objetivo determinar la relación que existe entre el AOP y CO; luego de procesada la información por medio del análisis estadístico del coeficiente de correlación Rho Spearman, muestra un resultado de 0, 696 y un p – valor 0,000 < 0,05 lo cual indica que existe una relación significativa entre las variables. Esta relación que muestran las variables se ubica en el rango según Mondragón (2014), positiva considerable; esto indica que si se realizan acciones para implementar políticas sean percibidas como favorables por los trabajadores demostrando AOP esto proporcionará un incremento en el CO. Algunos estudios consultados que utilizaron estas variables tenemos Morales (2018), que en su estudio correlacionó estas variables y determinó que el AOP y CO se relacionan positivamente con un 0.756, las acciones que se realicen para mejorar el AOP impactaran de manera directa en el CO; en esa línea también encontramos a Nava et al. (2015), en su estudio que correlacionó estas variables llegaron a determinar que existe una correlación significativa con un p-valor = 0,000 y un Rho Spearman de 0,732 indicando que realizar esfuerzos por mejorar el AOP esto impactará en el CO que muestran los trabajadores; Flores & Gómez (2018), en la conclusión de su estudio indican que el AOP y CO se relacionan de manera positiva y significativa indicando que las acciones que se realicen en el AOP repercuten directamente en el CO.

En este estudio se realizó un análisis descriptivo de ambas variables y se encontró que los trabajadores perciben que ambas variables están en un nivel medio, tanto para el AOP como para el CO con un porcentaje de (45.7% y 49.5%), este resultado difiere de lo

encontrado en el estudio realizado por Agurto et al. (2020), realizaron un estudio en el que se determinó la importancia del AOP en este estudio participaron 503 trabajadores de los cuales un 83% indican que en la organización donde laboran el AOP es apropiado llegando a la conclusión que las acciones que se realizan en esa organización deberían consolidarse y seguir fomentando esa percepción ya que esto produce otras variables beneficiosas para las organizaciones; en cuanto al CO Quiroz et al. (2021), realizaron un estudio en universidades públicas tomaron como muestra a 230 personas y concluyó un que los participantes perciben como medio el compromiso en un 68% denotando la necesidad realizar acciones para mejorar este indicador.

En el desarrollo de esta investigación se presentaron algunas dificultades en la búsqueda de información teórica al encontrar poca información de la correlación de estas variables.

Otra dificultad fue que los participantes demoraron en llenar los por las diversas ocupaciones.

Finalmente se recomienda a los directivos de la OGESS-BM tener en cuenta los resultados de este estudio para tomar decisiones que ayude a mejorar su gestión y a otros investigadores aplicar estos instrumentos en otras instituciones con el fin de consolidar la importancia de las variables.

CONCLUSIONES

Se llegó a la conclusión en este estudio que en la institución donde se realizó este estudio existe una relación significativa entre el AOP y el CO, la relación es positiva considerable, lo cual indica que, si los responsables de la gestión realizan acciones con el propósito de mejorar la percepción del AOP en los trabajadores, estas acciones tendrán un impacto recíproco en el CO.

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

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

REFERENCIAS

- Agurto Ruiz, Karla Paola, Mogollón García, Francisco Segundo, & Castillo Chung, Luiggi Bruno. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&tlng=es.
- Ahmed, I., Khairuzzaman Wan Ismail, W., Mohamad Amin, S., & Islam, T. (2014). Papel del apoyo organizacional percibido en la capacidad de respuesta de los docentes y los resultados de los estudiantes: Evidencia de una Universidad del sector público de Pakistán. *International Journal of Educational Management*, 28(2), 246–256. <https://doi.org/10.1108/ijem-02-2013-0031>
- Araque, D. L., Sánchez, J. M., & Uribe R., A. F. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Revista Estudios gerenciales*, 33(142), 95–101. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Araya, S. C., Díaz, K. V., & Rojas, L. E.. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Revista Propósitos y Representaciones*, 8(3), e428. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Arévalo, D. X., & Padilla, C. P. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1), 68. https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469
- Baez, R. A., Zayas, P. M., Velázquez, R., & Lao, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&tlng=es
- 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

- Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Revista Atención primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Deis, R. P. (2014). La investigación básica en América Latina. *Revista Acta Andina*, 9(1-2), 65. <https://doi.org/10.20453/.v9i1-2.1904>
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocidad del apoyo organizativo percibido. *The Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42–51. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.42>
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Una solución Alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Revista NovaRua*, 12(20), 72-89. [doi:http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5](http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5)
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Compromiso organizacional y desempeño docente en las Instituciones de Educación Básica. *Revista Innova Educación*, 2(1), 132–146. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.01.008>
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102. <https://doi.org/10.24875/rmo.m20000107>
- Flores J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso 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
- Gómez Nashiki, A., & Quijada Lovatón, K. (2021). Buenas prácticas de docentes de educación básica durante la pandemia COVID-19. *Revista Innova Educación*, 3(4), 7–27. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2021.04.001>
- González, J. L., & Ruiz, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica?. *Revista Index de Enfermería*, 20(3), 189-193. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es

- Hernández, B. E., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, S. J., & Méndez, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Mabaso, C. M., & Dlamini, B. I. (2017). Impact of Compensation and Benefits on Job Satisfaction. *Journal of Business Management*, 11(2), 80-90. <https://doi.org/10.3923/rjbm.2017.80.90>
- Magaña-Medina, DE, Aguilar-Morales, N., & Hernández-Mena, V. (2023). Apoyo organizacional y contextual para el fomento de vocaciones STEM. Psicometría de una escala de medición. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 35 (1), 328–343. <https://doi.org/10.33975/riuuq.vol35n1.1229>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación. *Revista médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es
- Mejía, A., Bravo, M., & Montoya, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Revista Ingeniería Industrial*, 34(1), 2-11. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002&lng=es&tlng=es.
- Mendoza García, E. . (2022). Competencia digital, burnout y compromiso organizacional en educadores de universidades privadas en el contexto de la COVID-19. *Apuntes Universitarios*, 12(3), 446–464. <https://doi.org/10.17162/au.v12i3.1141>
- 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>
- Morales Cárdenas, T. F., Pérez Sánchez, A., & Haidar Torres, E. (2019). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización superior. *Hitos de Ciencias Económicas Administrativas*, 24 (70), 597–619. <https://doi.org/10.19136/hitos.a24n70.2962>

- Morales, T. F. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización superior. *Revista Hitos de la ciencias Económico Administrativas*, 24(1), 70. <https://doi.org/10.19136/hitos.a24n70.2962>
- Nava, M. I., Ruíz, K. Y., & García, E. F. (2015). Compromiso y apoyo organizacional en docentes de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez campus sur. *Revista NovaRUA*, 6(11), 60–77. <https://doi.org/10.20983/novarua.2015.11.4>
- López Rengifo, E., Rojas Espinoza, V., Saavedra Ramírez, J., Díaz del Águila, F., & Paredes Sánchez, C. I. (2022). Relación entre trabajo en equipo y compromiso con las metas de los trabajadores de la gerencia de desarrollo económico de la municipalidad provincial de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 65-87. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1865
- Ortiz, C. J., & García., C. A.. (2022). Apoyo organizacional percibido en trabajadores mexicanos del sector servicios. *Revista Interdisciplinaria* , 39 (1), 285-297. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.18>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología* , 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pardo, C. E., & Díaz, O. L. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C.. *Revista Suma de Negocios*, 5(spe11), 39-48. [https://doi.org/10.1016/s2215-910x\(14\)70018-7](https://doi.org/10.1016/s2215-910x(14)70018-7)
- Paredes, M. A., Palomino, A. E., Cárdenas, V. R., & Gonzales, C. F. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Revista Gaceta Científica*, 7(1), 29–35. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>
- 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>
- Pizarro, S., Díaz Cortés, K., & Rojas Escobar, L. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según

- Variables de Caracterización. *Revista Propósitos y Representaciones*, 8(3), e428.
doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Quiroz, C. ., Urquidi, C. ., & Zazueta, L. . (2021). Gobernanza con compromiso social: un instrumento emergente en la investigación y liderazgo. la influencia del tipo de contrato de trabajo en la calidad de vida laboral del personal administrativo de tres universidades públicas de navojoa, sonora, como una ventaja competitiva dentro del mercado laboral. *Revista Inclusiones*, 18-33.
<https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1804>
- Robaee, N., Atashzadeh, F., Ashktorab, T., Baghestani, A. & Barkhordari-Sharifabad, M. (2018). Apoyo organizacional percibido y angustia moral entre enfermeras. *Revista Enfermería BMC*, 17 (1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0270-y>
- Román, J. P., Krikorian, A., Franco, C., & Betancur, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *Revista Estudios gerenciales*, 32(139), 154–161.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.03.002>
- Sanca Tinta, M. D. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga* , 621.
http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000900011&lng=pt&nrm=iso
- Vallejo, J. B., Torres, D. J., & Ochoa, J. M. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *Revista Eca Sinergia*, 12(2), 17.
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2959
- Vargas, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Revista Industrial Data*, 24(2), 99-120.
<https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>