

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSGRADO



**Apoyo organizacional percibido y compromiso laboral del área
administrativa de una entidad pública de salud en Chiclayo, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Chelsy Nicole Quispe Diaz

ASESOR

Liliana Milagros Portilla Capuñay

<https://orcid.org/0000-0002-9304-9887>

Chiclayo, 2024

**Apoyo organizacional percibido y compromiso laboral del área
administrativa de una entidad pública de salud en Chiclayo, 2023**

PRESENTADA POR

Chelsy Nicole Quispe Diaz

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el grado académico de

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Novoa Eduardo Castro Malaga

PRESIDENTE

Carla Ethel Gamarra Flores

SECRETARIO

Liliana Milagros Portilla Capuñay

VOCAL

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada a mis padres, por su apoyo y amor incondicional brindado para que pueda seguir creciendo profesionalmente.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme brindado la calma y perseverancia para concluir lo que inicié luego de accidentarme, así como a mi novio y mi mascota que siempre se amanecieron conmigo mientras estudiaba o hacia trabajos. De igual forma, agradecerle de manera muy especial a mi asesora Liliana Milagros Portilla Capuñay, por siempre darme ánimos, orientarme y guiarme con su conocimiento para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación.

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%
9	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	7
Abstract	8
Introducción.....	9
Revisión de literatura.....	11
Materiales y métodos	18
Resultados y discusión	23
Conclusiones	29
Recomendaciones	30
Referencias.....	31
Anexos	35

Lista de tablas

Tabla 1 Apoyo organizacional percibido	19
Tabla 2 Compromiso laboral	20
Tabla 3 Datos sociodemográficos	23
Tabla 4 Correlación Apoyo organizacional percibido y Vigor	24
Tabla 5 Correlación Apoyo organizacional percibido y Dedicación	26
Tabla 6 Correlación Apoyo organizacional percibido y Absorción	27
Tabla 7 Correlación Apoyo organizacional percibido y Compromiso laboral.....	28

Resumen

Las instituciones públicas en los últimos años reflejan una tendencia a sobrellevar desafíos importantes en sus actividades. Asimismo, por parte del trabajador, requerirá desarrollar ciertas capacidades vinculadas a su forma de pensar y actuar, que lo conlleve a potenciar su desarrollo de sus actividades laborales. Por ende, la relación entre ambas partes y la percepción de estas es de vital importancia, para que ambos puedan cumplir con los objetivos organizacionales planteados. Debido a esto se planteó el objetivo de la investigación, que consistió en determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso laboral, mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básica, corte transversal y nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 195 trabajadores administrativos. Los resultados obtenidos demostraron una relación significativa y positiva del apoyo organizacional percibido y el compromiso laboral; así como también una correlación significativa positiva entre las dimensiones del compromiso laboral, vigor y absorción, con el apoyo organizacional percibido. Por otro lado, no se halló evidencia de correlación entre la dimensión dedicación y el apoyo organizacional percibido. Estos hallazgos reflejan que el colaborador al percibir comportamientos o acciones positivas por parte de la organización desarrollará un nivel óptimo en sus actividades, teniendo como factores principales, la concentración y la culminación de actividades.

Palabras clave: Apoyo organizacional percibido, compromiso laboral, sentido de reconocimiento, vigor, absorción, Institución pública de salud.

Abstract

Public institutions in recent years, have tended to face significant challenges in their activities. Likewise, on the employee's side, they will need to develop certain capacities linked to their way of thinking and acting, which will lead them to enhance the development of their work activities. Therefore, the relationship between both parties and their perception of each other is of vital importance, so that both can fulfil the organisational objectives set. The objective of the research was therefore to determine the relationship between perceived organisational support and work commitment, using a quantitative, basic, cross-sectional and relational approach. The sample consisted of 195 administrative workers. The results obtained showed a significant and positive relationship between perceived organisational support and work engagement, as well as a significant positive correlation between the dimensions of work engagement, vigour and absorption, and perceived organisational support. On the other hand, no evidence of correlation was found between the dedication dimension and perceived organisational support. These findings reflect that when employees perceive positive behaviours or actions by the organisation, they will develop an optimal level in their activities, with concentration and completion of activities as the main factors.

Keywords: Perceived organizational support, work engagement, sense of recognition, vigor, absorption, Public health institution.

Introducción

Las instituciones, tanto públicas como privadas, enfrentan muchos desafíos importantes para poder desarrollar sus actividades con efectividad, debido a que su entorno siempre está cambiando en términos de complejidad, incertidumbre y volatilidad, con lo cual se puede encontrar diferentes grupos y generaciones dentro del ámbito laboral, los cuales cuentan con objetivos, percepciones y motivaciones diferentes (Veena 2022). El área de Recursos Humanos es el principal conductor de toda la gestión del personal dentro de las instituciones, pero tomando en consideración todos los desafíos tanto externos como internos, no es suficiente para lograr el éxito organizacional.

Por ende, puede existir dentro de la institución una diferencia entre lo que sucede realmente y la percepción del trabajador, debido a que en diferentes áreas se puede contar con experiencias, vivencias o tratos totalmente distintos; donde los trabajadores cuentan con una visión y opinión sobre su entorno tanto tangible como intangible. Estos elementos son los que conforman el Apoyo Organizacional Percibido; se define como la relación entre trabajador y la institución, en donde el primero tiene una percepción de lo que la organización ofrece y el trato que recibe del mismo (Imran et al., 2020).

Además de lo antes mencionado, las instituciones siempre tratarán de que sus trabajadores tengan ciertas capacidades puntuales, las cuales no estén relacionadas con sus actividades laborales diarias, sino más bien, que estos cumplan con aquellas capacidades asociadas a su forma de pensar y sus virtudes, a un estado positivo mental que los motive completamente a involucrarse de forma voluntaria a sus quehaceres, con lo cual potencian su estado emocional, mental y físico, buscan que los mismos tengan el llamado compromiso laboral (Palominio 2021).

El desarrollo de los estudios sobre compromiso laboral, se basan mucho en como este guarda relación con la forma del trabajador en desarrollar sus actividades, comprometerse y su motivación; además de su importancia relacionada con otras variables que son de suma importancia dentro del plano institucional (Morales et al., 2019).

A nivel internacional, las organizaciones gestionan a los trabajadores y el apoyo que estos le brindan al mismo de diferentes maneras; por ende, se menciona que una mala percepción de la institución por parte del empleado puede surgir por diferentes razones.

En Sudamérica, se determinó en diversas organizaciones, que estos problemas pueden originarse por una falta de apoyo por parte de la institución o inclusive por una mala solución de conflictos que repercute en la percepción que tiene el trabajador sobre su centro de trabajo; además en instituciones públicas, estos problemas se perciben por la falta de objetivos claros que terminan por desgastar al trabajador debido a falta de tiempo y a la alta carga laboral que mantienen (De la Cruz 2019).

En el Perú, hay muchas organizaciones que no toman mucho en cuenta las interacciones que pueda tener el trabajador con la institución; con lo cual el mismo puede llegar a un estado de insatisfacción, que además de generarle problemas en sus actividades laborales, puede repercutir en una mala interrelación laboral y otros problemas que atentan contra el buen desarrollo de sus labores (Abad 2020); específicamente en el sector público, este tipo de problemas son muy recurrentes en distintas instituciones del país.

Así mismo, en el contexto de la post pandemia de COVID-19, el país enfrenta una llamada “nueva normalidad” que conlleva a nuevas oportunidades y de igual manera a nuevos desafíos y amenazas; que el gobierno, en sus tres niveles deben desarrollar para poder lograr así un óptimo servicio dentro las instituciones públicas; pero que en la realidad no se ha visto cambio alguno y aún siguen ciertos problemas dentro los procesos que las instituciones realizan, olvidando por completo que, en este contexto de post pandemia, se debe priorizar el mantener a flote todas las actividades de manera óptima tanto a nivel institucional como económica (Espada et al., 2022).

En la región Lambayeque, las instituciones de salud públicas, no logran cumplir en su totalidad con sus objetivos planificados, sumándole que el apoyo brindado a sus colaboradores no es el idóneo, ni el más eficaz para que ellos puedan desenvolverse de manera óptima; evidenciando un bajo nivel en el mismo, que se suma a problemas en falta de organización y liderazgo para dirigir los diversos planes de acción que puedan identificar y dar reconocimiento al colaborador con su institución (Segura, 2022; Mimbela, 2023).

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, estos problemas se manifiestan a nivel local, en una entidad pública prestadora de los servicios de salud en la ciudad de Chiclayo. Colaboradores que perciben una falta de apoyo por parte de la institución, poca comunicación entre áreas, ausencia de aparatos tecnológicos, ambientes físicos en mal estado como para poder desempeñarse de manera óptima, supervisiones y controles ineficientes, carente capacidad de

decisiones en los plazos establecidos y objetivos pocos claros. Lo cual repercute mucho en los procesos que los mismos efectúan, teniendo como resultado la demora en plazos de actividades, problema entre áreas, y lo más importante, que todas estas actividades dentro de una institución que brinda servicios de Salud, no se realicen de la manera más efectiva posible.

Con lo cual, de acuerdo con lo descrito anteriormente, se pasó a formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso laboral del área administrativa de una entidad pública de salud en Chiclayo?.

El análisis de las variables, basadas en teorías y fundamentos relevantes que se han seleccionado, además de analizar su relación, permitió lograr los objetivos de la investigación, además de tomar modelos y enfoques sobre las variables tratadas en la misma; tomando como referencia los antecedentes sobre el estudio de la relación de ambas variables. Con lo cual la investigación pasará a ser un antecedente y sustento teórico para futuros estudios dentro del sector público, debido a la escasez de investigaciones en este sector. Como también, ser tomado como fuente de información para los directivos de la institución para poder tomar las decisiones necesarias, tener un mejor entendimiento de ambas variables y su relación dentro de la institución.

Además, se determinó como objetivo general el determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso laboral del área administrativa de una entidad pública de Salud en Chiclayo, 2023.

De igual manera se plantearon los objetivos específicos, los cuales fueron el determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el vigor del área administrativa de una entidad pública de Salud en Chiclayo, 2023; determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y la dedicación del área administrativa de una entidad pública de Salud en Chiclayo, 2023 y determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y la absorción del área administrativa de una entidad pública de Salud en Chiclayo, 2023.

Revisión de literatura

Antecedentes

El analizar cómo impacta el Apoyo organizacional percibido en el compromiso laboral es de suma importancia; ya que permite analizar como el trabajador puede desarrollar e implicar ciertos comportamientos beneficiosos para la institución.

Xu et al. (2021) en su estudio corrobora que existe una relación positiva de estas dos variables; y explica que el apoyo organizacional puede mejorar los comportamientos de los trabajadores y dar como resultados en una buena toma de decisiones en cuanto a sus actividades laborales. Explica que este apoyo por parte de la organización hizo que los trabajadores tuvieran una alta concentración dentro de sus tareas y además que perciban que la institución les brinda seguridad y bienestar, además de mejorar la comunicación entre el grupo de trabajo.

A su vez, también se menciona que esta respuesta del compromiso laboral con el apoyo organizacional percibido se explica a que los trabajadores al sentir el respaldo de su institución generan un fuerte vínculo tanto emocional como de identificación con las actividades laborales y la organización; lo que resulta en actitudes positivas con todo su entorno y traten de promover esa sensación con sus compañeros. Esto implica que para los trabajadores el hecho de recibir un apoyo constante por parte de la institución es fundamental para la forma en como ellos puedan realizar sus actividades laborales (Flores y Gómez, 2018). Así mismo también se explica dentro de esta relación, que el modelo de compromiso laboral muchas veces es relacionado con una fuerte asociación de manera significativa con una sola de sus dimensiones, o en otros casos una tendría mayor representación dentro del análisis que se desarrolle; ya que esa sería el componente predominante entre la relación entre estas dos variables, apoyo organizacional y compromiso laboral (Nadeem et al., 2019).

De igual manera, se refleja producto de la relación entre ambas variables; que el trato favorable por parte de la organización hará que el trabajador presente una identificación única con la misma, poniendo énfasis en que el apoyo por parte de los supervisores es una pieza fundamental, debido a que ellos son la cara visible y comunicativa de la organización, y la buena relación que logren con los empleados dará que estos tengan como consecuencia un mayor nivel de compromiso, además de tener un efecto indirecto con su rendimiento a través del compromiso laboral (Gemilang y Riana 2021).

Los individuos que reciben un alto apoyo organizacional perciben que tienen una obligación con la institución de cumplir obligatoriamente con todos los objetivos, como acto de correspondencia; lo cual explica que los trabajadores se centren en actividades cruciales para el cumplimiento de los objetivos, poniendo énfasis en el compromiso que entregan, en vez de realizar otras tareas que puedan ser catalogadas como intrascendentes o que puedan hacerles perder tiempo; así como también aumenta los niveles de pertenencia del trabajador por la organización y tiende a esforzarse más por las misma; el que estos estudios demuestren la

relación entre ambas variables; nos indica que las instituciones, deben plantearse ir más a fondo en el trato empleado-organización; más que simplemente verlo desde un punto de vista de un contrato formal ; proporcionando todo el apoyo en términos organizacionales, financieros y psicólogos; a su vez, los departamentos de recursos humanos deben de tomar acción en cuanto a estrategias para poder aumentar el nivel de percepción del apoyo organizacional que pueda tener el trabajador (Meyers et al., 2019).

La importancia del compromiso laboral dentro de la organización da como resultado el cumplimiento de los objetivos y que los trabajadores puedan desarrollarse con su entorno de manera beneficiosa; de la mano con el apoyo organizacional se puede lograr mantener un nivel elevado en cuanto a resultados institucionales se refiera; además de corresponder las oportunidades que le presenta la institución, se lograra generar un compromiso importante en donde el trabajador verá difícil el poder considerar un cambio aboral (Agudelo, 2022).

Esta relación significativa y positiva entre el Apoyo organizacional y el compromiso laboral, nos demuestran que las acciones que la institución ejecute enfocadas a que el trabajadores cuente y desarrolle sus actividades de manera óptima, dará como resultado esa sensación de permanecer y sentirse identificado con la organización; lo cual mejora considerablemente su compromiso y por ende su satisfacción dentro del trabajo; además de demostrar afecto por la institución, entendiendo que su cultura, política y objetivos van de la mano con todas las acciones que el trabajador realiza en su día a día (Bardales, 2022).

En cuanto a la relación entre el apoyo organizacional percibido y la del compromiso laboral, se evidenció de igual manera, que existen correlaciones positivas con dimensiones como las del vigor y dedicación, que sustentan, que, a un mayor nivel de apoyo organizativo, dan como resultado mayores niveles de empeño, energía, dedicación y concentración laboral (Ortiz y García, 2021).

Nurcholis y Budi (2020), manifiesta que esta relación implica que los trabajadores son más eficientes, concentrados y apegados con todas sus actividades, lo que da como consecuencia que les sea más difícil el alejarse de sus tareas hasta verlas concluidas, lo cual significa que la absorción parte del compromiso laboral, aumenta sus niveles; así como también el vigor que es la dimensión que puede tener mas vínculo positivo y fuerte con el apoyo organizacional, ya que se traduce en la capacidad para utilizar toda su motivación o energía en sus actividades a pesar de los problemas o inconvenientes que puedan surgir en el proceso.

A su vez, se menciona que el apoyo organizacional tiene una relación significativa con el vigor, dedicación y absorción; ya que permite el desarrollo de sus capacidades y habilidades de una manera más óptima, además de que el mismo trabajador en el desarrollo de sus labores, se pueden originar en él, nuevas competencias dentro de su ámbito laboral, ya que ellos perciben el soporte de la institución y tienen una manera de ver a la misma, muy positivamente, ya que los niveles de confianza entre ambos aumentan, logrando que el empleado se sienta a gusto, comprometido y percibiendo que sus necesidades laborales dentro de la organización se están cumpliendo (Isa & Ibrahim, 2020; Yang et al., 2020).

A pesar de evidenciar una fuerte relación entre ambas variables; también se pudo demostrar que en algunos casos el apoyo organizacional tiene un efecto compensatorio con el compromiso laboral. Esto se explica de acuerdo a resultados, que cuando se tiene un bajo nivel de compromiso, el apoyo organizacional se desarrolla como compensación sobre los mismos, lo cual manifiesta que los trabajadores poco comprometidos laboralmente, no tienen más probabilidad en actuar negativamente con la institución o de tener comportamientos que atenten contra el bienestar de su área, que los que si perciben un apoyo organizacional alto, debido a que los trabajadores pueden encontrar o buscar a otro tipo de recurso para poder satisfacer las demandas que pueden haberse desarrollado por una pérdida de recursos dentro de su ambiente laboral, si es que los mismo perciben que tienen un poco apoyo organizacional (Côté et al., 2020).

Bases teóricas

Apoyo organizacional percibido

Hoy en día el apoyo y el trato por parte de la organización hacia el trabajador es de suma importancia; el apoyo organizacional percibido o por sus siglas POS (Perceived Organizational Support), es el buen o mal trato que tiene la institución con el colaborador, es la idea que se tiene por parte del trabajador de que la institución agradece, se preocupa y toma mucha importancia por sus actividades y comodidad dentro de la misma; tiene como antecedente en la teoría denominada “teoría de la reciprocidad”, en ella se explica que, para lograr las metas institucionales, los colaboradores dependiendo del panorama que experimenten, aumentarán o disminuirán su esfuerzo, a medida que observan el apoyo por parte de la institución y cuentan con recursos laborales para cumplir los mismos, por esto los empleados que tienen una

percepción positiva sobre el apoyo organizacional desarrollarán y promoverán conductas que alimenten y favorezcan a la institución (Eisenberger et al., 2020).

Así mismo mediante una percepción de alto nivel del apoyo organizacional, el trabajador se sentirá importante dentro la institución y tratará siempre de involucrarse en todas las actividades de esta, mantenido una visión subjetiva de sí mismo con la institución, y además tratará siempre de darla a conocer a su entorno. Dichas percepciones se van a desarrollar desde el inicio de su vida laboral con la institución en donde esté trabajando en el momento; y que engloba toda la ruta desde la primera interacción que tiene el trabajador con la institución, es decir, desde que busco el empleo hasta que se encuentra ya laborando (Gigliotti et al., 2018).

De acuerdo con esto, se han propuesto tres formas de percepciones positivas de la institución. La primera, tiene que ver con el aspecto salarial, crecimiento profesional dentro de la institución, capacitaciones e independencia a la hora de tomar decisiones con sus actividades laborales; con lo cual el trabajador al ver estos aspectos, mantendrán un desarrollo positivo en cuanto al cumplimiento de sus objetivos y por ende los de la institución. Como segunda forma, se tiene el cómo se relaciona el empleado con sus superiores, al tener una retroalimentación beneficiosa en esta relación empleado-superior, los trabajadores generaran un impacto positivo en todo su entorno laboral, haciendo que el mismo pueda ser un ambiente positivo para todos los que lo compongan. Y como tercero, se tiene la justicia procedimental, que explica las formas, procesos, estrategias que utiliza la institución para cumplir sus objetivos (Sherwani 2019).

En cuanto a la dimensionalidad de este constructo, se podría decir que abarca dos factores; los cuales son: la satisfacción de necesidad socioafectivas y el sentido de reconocimiento. El primero tiene que ver con las acciones que tiene la organización con el trabajador para mejorar su autoestima, bienestar y aspecto psicológico. Y la segunda, se explica en las oportunidades con las que cuenta el trabajador para poder alcanzar una retribución por parte de la institución en base a un óptimo desempeño; así como también el de generar un crecimiento profesional dentro de la misma (Abd El-Aty y Deraz 2018).

Aun así, en un reciente estudio, elaborado por el mismo autor, menciona que los trabajadores tienden a ver de manera general o global este concepto, con lo cual se pasó a determinar su cuestionario en solo 10 ítems, todos redactados en positivo para que no ocurran problemas

estadísticos en la consistencia interna o factores múltiples; pero que aun así es válido el usar su modelo de dos dimensiones (Eisenberger et al., 2020).

Compromiso laboral

El compromiso laboral ha sido una variable en la cual diversos autores han manifestado diversas opiniones y definiciones a lo largo de los años. Para Kahan (1990), quien fue el primero en dar una definición sobre el mismo, viene a ser la parte emocional, física y mental del trabajador, que se manifiesta mientras está realizando sus actividades; es una conceptualización que se basa en como el trabajador va a desarrollarse a la hora de cumplir con sus diferentes tareas.

También se tiene entendido como compromiso laboral, según Gebauer y Lowman (2008), que es el anhelo de los colaboradores de poder dar su máximo esfuerzo teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y el deseo por seguir crecimiento profesionalmente; dicho anhelo generará una relación importante entre el trabajador con su área y con la institución.

Así mismo, dentro de otra visión del compromiso laboral, se manifiesta Maslach y Leiter (1997), quienes veían al mismo, simplemente como el opuesto del burnout, más no ahondaron en su definición; explicaron que el compromiso laboral junto con el síndrome de burnout vendrían a ser opuestos de una misma cosa.

Es por esto por lo que, Schaufeli y Bakker (2004), definieron el work engagement o compromiso laboral; todo lo contrario, sobre lo que se tiene entendido por agotamiento laboral. A diferencia de este, en el compromiso laboral los trabajadores cuentan con una conexión muy positiva y fuerte con sus actividades laborales; haciendo que los mismos sientan que tiene la capacidad para lograr de manera efectiva sus actividades laborales (Schaufeli y Bakker, 2004).

Es decir, es un estado positivo constante por parte del trabajador, relacionado con sus actividades laborales.

Para poder medirlo, el instrumento más adecuado y utilizado se denomina Utrecht Work Engagement Scale o UWES por sus siglas; tiene como antecesor al modelo de demandas de recursos laborales; que en un plano inicial se dividía en dos procesos, el energético, que son todas las tareas que demandan toda la energía del colaborador por medio del estrés; y el segundo la motivación, que se desarrolla teniendo en cuenta los recursos disponibles que brinda la institución al colaborador, lo que da como resultado un trabajador con compromiso laboral .

Así mismo, se menciona que el compromiso laboral es un factor que desarrolla una positiva motivación en el trabajador mediante tres dimensiones incorporadas en el mismo: vigor, dedicación y absorción. Además, se tiene corroborado que la medición de estas dimensiones, se podrá medir el nivel de compromiso laboral de los trabajadores (Schaufeli et al., 2006).

Vigor

Es mencionada como el componente conductual; esta dimensión se define en cuanto a la energía que pone el trabajador a sus actividades laborales; a la constancia para poder desarrollarse y cumplir con todas las metas de la institución. Así mismo, también va de la mano con el buen comportamiento que estos tienen en su entorno laboral, sumándole que todos estos comportamientos que logran para sus actividades, se le suma una buena habilidad para analizar y dar solución a los distintos problemas que puedan ocurrir dentro de sus actividades y entorno laboral.

Dedicación

Como segunda dimensión se tiene a la dedicación (componente emocional), la cual es el nivel de implicación que pueda tener el trabajador con sus actividades, además de sentirse orgulloso de lo que está realizando dentro de la institución. La dedicación desarrollada en el trabajador hace que el mismo logre darle un sentido positivo a lo que está realizando, logrando así que pueda sentir un reto al tratar de cumplir con todas sus tareas.

Absorción

Como última dimensión, se tiene a la absorción (componente cognitivo); la cual se define como la sensación en que el trabajador hace sus actividades laborales con una alta concentración, pero disfrutando de las actividades que realiza; esto quiere decir que el trabajador goza al cumplir con sus objetivos. Unos niveles alto en esta dimensión, se traducen en que el colaborador tiene dificultad para poder dejar sus actividades, debido a que disfruta la ejecución de estas y cree que puede cumplirlas de la manera más eficiente posible.

Así mismo, dentro del modelo explicado, denominado el UWES; se presentan diversas versiones de este, dentro de los cuales entre la versión de 15 y la versión corta de 9, sería más apropiado el uso de la versión corta (UWES-9), debido a su ventaja en términos estadísticos del constructo (Merino-Soto et al., 2022).

Materiales y métodos

Se contó con un enfoque cuantitativo, ya que se está recolectando, analizando y midiendo información mediante herramientas cuantitativas, como el cuestionario; siendo procesado mediante herramientas estadísticas. Así mismo, fue de tipo básica; debido a que se los objetivos planteados mediante teorías existentes de ambos temas, apoyo organizacional percibido y compromiso laboral. Cuenta con nivel relacional, debido a que se está comprobando el grado de relación entre las dos variables en estudio.

El diseño de investigación fue no experimental, ya que sólo se observaron se está las variables planteadas; y a su vez de corte transversal, debido a que se a información en un periodo determinado.

La población estuvo constituida por el personal administrativo de la institución pública de salud; dicha área cuenta con un total de 405 trabajadores. De esta manera se pasaría a aplicar la fórmula para población finita para determinar el número de la muestra.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Teniendo en cuenta el nivel de confianza en 1.95%; el error de estimación en 5%; la probabilidad que ocurra en contra y a favor, ambos con 50% y el tamaño de la población con 405, resulta un tamaño de la muestra de 195. Por ende, el muestreo que aplicaría sería el probabilístico aleatorio simple, debido a que los seleccionados serán elegidos totalmente al azar, y, por lo tanto, todos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados a la hora de aplicar los instrumentos.

En relación con la muestra, se tuvo que contar con trabajadores que se desenvuelvan de manera presencial, con una antigüedad no menor a dos años, para así poder tener mejor y relevante información a la hora de aplicar los cuestionarios. Sin más criterios, se seleccionará a todas las personas que conformen dicha muestra sin hacer ninguna distinción.

Operacionalización de variables

Tabla 1*Apoyo organizacional percibido*

Variable 1	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
Apoyo organizacional percibido (Eisenberger)	Percepción o idea positiva o negativa que tiene el trabajador con la institución	Necesidades socio afectivas	Acciones que aumentan la identificación y aceptación en los trabajadores para la organización	Preocupación	Likert con 7 puntuaciones	Encuesta	Cuestionario
		Sentido de reconocimiento	Sensación de reconocimiento del trabajador al mantener un óptimo desempeño	Soporte			
				Contribución			
				Disposición			

Nota: Operacionalización de la variable Apoyo organizacional percibido basado en la teoría revisada por el autor Eisenberger (2020)

Tabla 2*Compromiso laboral*

Variable 2	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Técnica	Instrumento
Compromiso laboral (UWES)	Estado de ánimo positivo o satisfactorio que se tiene con el trabajo	Vigor	Energía y constancia del trabajador realizando sus actividades laborales	<u>Energía</u> Esfuerzo	Likert con 6 puntuaciones	Encuesta	Cuestionario
				Persistencia			
		Dedicación	Dedicación e implicación del trabajador con sus actividades laborales	<u>Entusiasmo</u> <u>Inspiración</u>			
				Orgullo laboral			
Absorción	Sensación positiva de alta concentración con sus actividades laborales	<u>Inmersión total laboral</u> <u>Difícil desconcentración</u>					

Nota: Operacionalización de la variable Compromiso laboral de acuerdo con la teoría revisada por el autor Schaufeli (2006)

Para poder recolectar la información necesaria para dar respuesta a objetivos se utilizaron dos cuestionarios. El primero, de la variable Apoyo organizacional percibido, desarrollado por Einsenberger (1986), dentro del cual originalmente contaba con 36 preguntas con dos dimensiones. Se utilizó la versión de 15 preguntas, que consta de dos dimensiones: necesidades socio afectivas con los ítems 1,2,3,4,5,7,11,12,13 y15. La segunda dimensión Sentido de reconocimiento con los ítems en negativo 6,8,9,10 y 14; ambas con ítems auto percibidas. Se uso de la escala de Likert, de 7 puntuaciones.

Compromiso laboral, fue medido a través del Utrecht Work Engagement Scale o por sus siglas UWES, desarrollado por Shaufeli y Bakker (2004). Este cuestionario de acuerdo con la revisión de literatura es el más apto para aplicar en investigaciones, además de ser el mejor instrumento para estudios en el sector público (Borst et al., 2019).

Para esta investigación se utilizo el UWES-9 o versión corta del UWES, debido a que cuenta con nueve preguntas auto percibidas y es el más óptimo para los fines de esta investigación; consta con tres dimensiones: vigor, ítems 1,2 y 3; dedicación, ítems 3, 4 y 5; absorción, ítems 7, 8 y 9; utilizando la escala de Likert de 6 puntuaciones.

Se siguió un proceso de validación y confiabilidad para corroborar que ambos cuestionarios fueron aptos para poder ser aplicados y así dar una mejor comprensión de las preguntas. Se comprobó mediante el Alpha de Cronbach, que ambas variables contaban con valores mayores a 0,70; Apoyo organizacional percibido con 0,89 y compromiso laboral con 0,77. Se puede decir que las mismas tienen un valor aceptable en terminos de confiabilidad.

Así mismo, también se aplicó un análisis factorial, el cual mediante la prueba de Barlett y medida KMO, se demostró que ambas variables cuentan con un valor significativo; demostrando que dichos cuestionarios cuentan con validez de constructo (ver anexo 5). De igual manera se corroboró que el número dimensiones mencionadas por el modelo teórico secontrastó con lo expuesto por el análisis estadístico aplicado, mediante los datos arrojados por la varianza total explicada y la matriz de componente rotado, los cuales presentan el número de componentes agrupados para cada variable, como también los indicadores o preguntas que están agrupados en cada componente (ver anexo 5).

A su vez, tomando en cuenta el objetivo de la presente investigación, en cuando a la relación entre las dos variables tratadas, se paso a realizar pruebas de normalidad, para poder identificar que coeficiente de correlación es adecuado para poder aplicar. Dicho análisis nos dio como

resultado el sig. Menor a 0.05 en ambas pruebas de normalidad; con lo cual se evidenció que los datos obtenidos, no cuentan con una distribución normal o son datos no paramétricos (ver anexo 6). Ante el resultado obtenido, se pasó a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman, siendo el más adecuado ante el uso de datos no paramétricos.

Por otro lado, teniendo en cuenta la importancia del lugar en donde se efectuó el presente estudio; se procedió a enviar una solicitud de aceptación con el proyecto de investigación, para que así se pueda aplicar los instrumentos al personal de la institución sin ningún inconveniente.

Así mismo, recibiendo la autorización, se seleccionará de manera al azar a los participantes para poder cumplir con el número de la muestra, que a su vez los datos necesarios para poder analizarlos y cumplir con los objetivos establecidos.

Con la información recolectada de los cuestionarios aplicados, se desarrolló una base de datos con las diferentes respuestas proporcionadas; los mismos que analizarán en el paquete de datos estadístico SPSS versión 26; el cual realizará los análisis de correlación necesarios para dar respuesta a nuestras hipótesis; como también el desarrollo de estadística descriptiva con las variables en cuestión.

Esta investigación tuvo un riguroso respeto hacia la privacidad de las personas seleccionadas para el desarrollo de los cuestionarios; como también poniendo alta importancia en evitar cualquier molestia, incomodidad o daño que se pueda causar en el desarrollo de la relación de datos.

Así mismo, se buscó el correcto cumplimiento de la investigación en la institución siguiendo todas las normas que se empleen a la hora de aplicar una investigación dentro del mismo; así como también el de no dañar su imagen institucional.

Resultados y discusión

A continuación, se muestran los resultados del cumplimiento de los objetivos específicos y objetivo general planteados en la presente investigación, representados en tablas con las diversas correlaciones entre ambas variables. Utilizando la base de datos obtenida por la aplicación de los cuestionarios de Apoyo organizacional percibido y Compromiso laboral.

Tabla 3
Datos sociodemográficos

		Recuento	Porcentaje
Sexo	Masculino	59	30.3%
	Femenino	136	69.7%
Edad	18-25	0	0.0%
	26-33	27	13.8%
	34-41	40	20.5%
	42 a más	128	65.6%
Nivel Educación	Posgrado	12	6.2%
	Universitario	171	87.7%
	Técnico	12	6.2%
Carrera	Administración	24	12.3%
	Contabilidad	163	83.6%
	Otros	8	4.1%
Cargo	Jefe	6	3.1%
	Colaborador	189	96.9%

Nota. Extraído del paquete estadístico SPSS

Se demuestra en la tabla 4 de acuerdo al primer objetivo específico, el análisis de correlación de Spearman, entre el Apoyo organizacional y Vigor, que existe relación entre ambas, teniendo una significancia menor al 0.05; a su vez también, una correlación del 0.825, con lo cual se explica un nivel alto de relación dichas variables; de esta manera se demuestra evidencia para aceptar la segunda hipótesis planteada (H_2 : El apoyo organizacional percibido y el Vigor se relacionan de manera positiva).

Con lo cual se explica que el trabajador al percibir este apoyo positivo por parte de la institución va a velar siempre por tratar de cumplir en su totalidad todas sus tareas asignadas debido al alto nivel de compromiso que va a desarrollar; como a su vez el tener que desarrollarse

con actitudes conductuales intachables dentro de su entorno laboral para poder desempeñarse sin inconvenientes

Lo evidenciado demuestra que, ante el apoyo percibido de la organización por parte del colaborador, este presentará un alto nivel conductual y de energía a la hora de poder desarrollar sus actividades; ya que comprende que es muy importante el poder cumplir con todas sus tareas, además de poder tomar buenas decisiones en los diversos problemas que puedan ocurrir dentro de sus actividades laborales (Ortiz y Garcia, 2021; Isa & Ibrahim, 2020).

Asimismo, Nucholis y Budi (2020) mencionan que dentro de la relación Apoyo organizacional y el vigor, esta dimensión tiende a tener un alto nivel de correlación con el Apoyo organizacional percibido, explicando el resultado demostrado, debido a que teniendo en cuenta una percepción positiva del apoyo organizacional por el colaborador, dará como resultado el que dentro de las componentes conductual, cognitivo y emocional, el primero de los mencionados tenga más probabilidad de tener un alto nivel, ya que compone elementos importantes dentro de lo desarrollado por cualquier institución, como lo son el cumplimiento de las actividades laborales de cada puesto y el comportamiento del como las desarrollen.

Tabla 4
Correlación Apoyo organizacional percibido y Vigor

		Correlaciones		
			Vigor	Apoyo Organizacional
Rho de Spearman	Vigor	Coeficiente de correlación	1.000	,825**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	195	195	
	Apoyo Organizacional	Coeficiente de correlación	,825**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		195	195	

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

De igual manera, en relación con el segundo objetivo específico, en la tabla 5 se presenta el análisis entre la correlación del apoyo organizacional percibido y la dedicación, dando como resultado una nula relación entre ambas; teniendo en cuenta que no se cumple la significancia menor al 0.05 para demostrar una correlación significativa; resultando en el presente análisis

una sig. de 0.728. Con lo cual no se pasaría a aceptar la tercera hipótesis planteada para este objetivo (*H3*: El apoyo organizacional percibido y la dedicación se relacionan de manera positiva).

Se explica dentro de la evidencia presentada, que no se evidencia relación alguna entre el apoyo organizacional percibido con este componente afectivo del compromiso laboral; lo cual nos demuestra que el trabajador no presentará inspiración, orgullo o generarle reto alguno las distintas actividades que realice. Ese hallazgo difiere con lo expuesto por Yang et al. (2020) quienes afirman una correlación significativa entre el apoyo organizacional y la dedicación, demostrando que dicha relación implica que los trabajadores son más apegados a sus actividades y tienden a tener una visión muy positiva sobre la institución.

La ausencia de evidencia de correlación podría explicar a su vez, que para el trabajador el buen nivel apoyo organizacional percibido no tendrá como vinculación un comportamiento de orgullo, inspiración o sentir algún reto a la hora de ejecutar sus labores, y es que los colaboradores tienden a tener cierta relación entre otro tipo de componentes, antes que el componente emocional que es la dedicación.

Este resultado puede explicarse mediante los resultados reflejados de estas dos variables en diversas investigaciones, la cual explica que, dentro de los ámbitos de la relación entre ambas, en ciertos casos debido al modelo de compromiso laboral, se puede tener uno solo de los componentes con un coeficiente de correlación significativo y alto; además, este mismo es el que mayor relevancia pueda tener ya que al estar cubierto ciertas percepciones del colaborador con su empresa, este tendrá como primer reflejo el tener un adecuado comportamiento y lograr de la mejor manera posible el finalizar sus tareas; algo que se demostró con la relación entre la dimensión Vigor y el Apoyo organizacional percibido (Nadem et al., 2019).

Tabla 5
Correlación Apoyo organizacional percibido y Dedicación

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Dedicación	Coeficiente de correlación	Dedicación	Apoyo Organizacional
		Sig. (bilateral)	1.000	0.025
		N	195	195
	Apoyo Organizacional	Coeficiente de correlación	0.025	1.000
		Sig. (bilateral)	0.728	
		N	195	195

Nota: Inexistente correlación entre Apoyo Organizacional Percibido y Dedicación

Por otro lado, de acuerdo con el tercer objetivo específico, se presenta una correlación significativa y de nivel bajo, entre el Apoyo organización percibido y Absorción, teniendo una significancia menor al 0.05 como lo demuestra la tabla 6, con lo cual se pasaría a aceptar la hipótesis planteada para dicho objetivo (*H4*: El apoyo organizacional percibido y la Absorción se relacionan de manera positiva).

Sin embargo, teniendo en cuenta el nivel bajo de correlación, este puede determinar que para el colaborador el desarrollar sus actividades puede llevarle a un nivel de concentración distinto a lo expuesto en el modelo teórico de este componente cognitivo (absorción); que nos menciona que un alto nivel de este se traduce en que el trabajador contará con dificultad para poder despegarse de sus labores debido al disfrute que tiene al desarrollarlas.

Lo que evidencia que, ante el apoyo organizacional, el colaborador tendrá como respuesta a la organización, el cumplir sus actividades con una alta concentración y sin distracciones en el desarrollo de estas, estando satisfecho con la cantidad y tiempo de las actividades asignadas ya que tendrá la capacidad de culminarlas de la forma más eficiente. Así mismo, también se explica que el trabajador tendrá a ser más apegado en sus actividades, lo que le dará como resultado el no distraerse o dejar sus tareas hasta poder haberlas culminado completamente (Yang et al., 2020; Nurcholis y Budi, 2020).

Tabla 6
Correlación Apoyo organizacional percibido y Absorción

Correlaciones				
			Absorción	Apoyo Organizacional
Rho de Spearman	Absorción	Coeficiente de correlación	1.000	,226**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	195	195
	Apoyo Organizacional	Coeficiente de correlación	,226**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	195	195

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

Y de acuerdo con el objetivo general, mediante lo mostrado en la tabla 7, se evidencia que existe una correlación significativa ($\text{sig.} < 0.05$), positiva y fuerte entre las variables Apoyo organizacional percibido y Compromiso laboral, con un coeficiente de correlación del 0.842. Es por esto, que existe evidencia para poder aceptar la hipótesis general de la investigación (*H1*: El apoyo organizacional percibido se relaciona de manera positiva con el compromiso laboral del área administrativa de una entidad pública de Salud en Chiclayo). Esta evidencia es similar a la encontrada por Xu et al. (2021) y Nadeem et al. (2019) afirmando una relación significativa, positiva y fuerte entre estas dos variables.

Esto sugiere que, ante el apoyo organizacional, el colaborador contará un sentido de reconocimiento o identificación con la institución, con lo cual va a poder tener un efecto positivo en cuanto al compromiso de los colaboradores. Tratando de mantener un nivel elevado en resultados, y a su vez de desarrollarlos de la manera más óptima y sin distracciones, dentro de un ambiente donde el colaborador percibe que la institución genera acciones que lo mantienen protegido en términos de bienestar laboral, autoestima y aspecto psicológico.

Así mismo el trabajador tendrá como parte de esta relación, la obligación con la institución de cumplir con todas las tareas asignadas como una acción de poder retribuir este apoyo que le brinda la misma; como también el que su sentido de pertenencia con la entidad mejorará notoriamente, tratando siempre de orientar todas sus acciones al bienestar de la institución y la de su entorno laboral (Meyers et al., 2019).

Tabla 7*Correlación Apoyo organizacional percibido y Compromiso laboral*

Correlaciones				
			Apoyo Organizacional	Compromiso Laboral
Rho de Spearman	Apoyo Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,842**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	195	195
	Compromiso Laboral	Coefficiente de correlación	,842**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	195	195

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

Conclusiones

Se pudo determinar en la presente investigación, que existe una relación significativa positiva entre el Apoyo organizacional percibido y el Compromiso laboral, con lo que se evidencia que el colaborador al percibir un trato o comportamiento positivo de la organización hacia él, va a tender a desarrollarse en un nivel elevado de concentración y compromiso en sus actividades, de la mano con tener siempre en cuenta los objetivos planteados por la misma, tendiendo a cumplirlos totalmente en el tiempo establecido.

De igual manera, en relación con los objetivos específicos planteados, se determinó una correlación positiva significativa entre el Apoyo organizacional percibido y la dimensión Vigor, evidenciando que el trabajador ante el apoyo de la organización va a presentar un nivel conductual positivo dentro de su ambiente laboral, desarrollar sus actividades con un alto nivel de energía y además de tomar decisiones correctas en situaciones que puedan surgir en sus actividades.

Por otro lado, no se halló evidencia de una correlación significativa entre el apoyo organizacional percibido y la dimensión dedicación, explicando que la ausencia de dicha relación en diversos casos es debido a que el colaborador está orientado a otro tipo de componentes antes que el componente emocional como es lo es la dimensión dedicación del compromiso laboral.

Y de acuerdo con el último objetivo específico, se determinó una correlación significativa positiva entre el Apoyo organizacional percibido y la absorción. Se evidencia que en esta relación el colaborador tendrá a realizar sus actividades con un nivel alto de concentración y a su vez el tratar de no despegarse de sus tareas asignadas hasta poder culminarlas.

Recomendaciones

Se debe optar por una mejor relación entre la institución y el colaborador, como temas de reconocimientos a los trabajadores, teniendo en cuenta los diversos beneficios y resultados positivos, como el mejor cumplimiento de metas y a su vez que el trabajador pueda generar un sentido de pertenencia con la institución.

Se debe ahondar más en el desarrollo de esta relación entre ambas variables Apoyo organizacional y Compromiso laboral, debido a que el poder verificar la relación que existe entre colaborador y la institución es crucial para poder analizar las buenas prácticas y acciones que realizan ambos, con el objetivo de poder desarrollar objetivos estratégicos que beneficien a ambos.

Así mismo es de crucial importancia el que en futuras investigaciones se puede detallar el nivel de apoyo organizacional que existe dentro de la institución con el fin de verificar como se están desarrollando las diversas decisiones que apoyen al colaborador y que este pueda sentir que es valorado por parte de ésta.

Se debe tomar en cuenta en el desarrollo de estas dos variables en futuras investigaciones el poder contar con una muestra más representativa, ya que así puede permitir tener una capacidad de poder detectar ciertos elementos significativos entre ambas variables.

Referencias

- Abad, K. 2020. *Clima laboral y rol moderador de rasgos de personalidad en la satisfacción laboral de colaboradores de una institución pública, Chiclayo 2020* (Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú). Repositorio Institucional, Chiclayo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/5076>.
- Abd El-Aty, Y., y A. Deraz. 2018. «The Influence of Perceived Organizational Support and Employee Advocacy on Organizational Commitment in Hotels.» *International Journal of Heritage* 155-170. doi:<https://doi.org/10.21608/ijhth.2018.31505>.
- Agudelo, M. 2022. *El papel mediador del compromiso laboral en la relación entre el apoyo organizacional y fenómenos positivos como el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y el engagement. (Tesis de maestría, Universidad de Antioquia, Colombia).* Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/10495/27073>.
- Bardales Perez, Deisy Yesenia. 2022. *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo Mayo (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú).* Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97727>.
- Borst, Rick, Peter M. Kruijen, Christiaan J. Lako, y Michiel S. de Vries. 2019. «The Attitudinal, Behavioral, and Performance Outcomes of Work Engagement: A comparative meta-analysis across the Public, Semipublic, and Private Sector.» *Review of Public Personnel Administration* 613-640. doi:10.1177/0734371X19840399.
- Conde, A. M. 2017. *Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú).* <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21807>.
- Côté, K., M. Lauzier, y F. Stinglhamber. 2020. «The relationship between presenteeism and job satisfaction: A mediated moderation model using work engagement and perceived organizational support.» *European Management Journal* 270-278. doi:10.1016/j.emj.2020.09.001.
- De la Cruz, Carmen. 2019. *Employee experience para mejorar el clima organizacional en un Hospital Nacional de Lima, 2019.*
- Eisenberger, R., L. Rhoades Shanock, y X. Wen. 2020. «Perceived Organizational Support: Why Caring About Employees Counts.» *Annual Review of Organizational Psychology*

- and Organizational Behavior* 101-124. doi:<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012119-044917>.
- Espada, J. R. A., J. L. R. Rafael, y C. G. M. Sotelo. 2022. «Reactivación económica Post Pandemia en el Perú: Una mirada desde las políticas públicas.» *Alpha Centauri* 34-48.
- Flores, J., y I. Gómez. 2018. «Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú.» *Ajayu órgano de difusión científica del departamento de Psicología UCBSP* 1-30. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_arttext.
- Gemilang, I. G. N. B. A., y I. G. Riana. 2021. «The Effect of Perceived Organizational Support on Employee Engagement and Employee Performance.» *Journal of Multidisciplinary Academic* 260-264. doi:10.51971/joma.v5n3.0503230721.
- Gigliotti, R., J. Vardaman, D. R. Marshall, y K. Gonzalez. 2018. «The Role of Perceived Organizational Support in Individual Change Readiness.» *Journal of Change Management* 1–15. doi:doi:10.1080/14697017.2018.1459784 .
- Gupta, V., U. A. Agarwal, y N. Khatri. 2016. «The relationships between perceived organizational support, affective commitment, psychological contract breach, organizational citizenship behaviour and work engagement.» *Journal of Advanced Nursing* 2806–2817. doi:doi:10.1111/jan.13043 10.1111/jan.13043.
- Imran, M. Y., N. S. Elahi, G. Abid, F. Ashfaq, y S. Ilyas. 2020. «Impact of perceived organizational support on work engagement: Mediating mechanism of thriving and flourishing.» *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 82. doi:<https://doi.org/10.3390/joitmc6030082>.
- Isa, A. B., y H. I. B. Ibrahim. 2020. «The Mediating Effect of Perceived Organizational Support between Talent Development and Employee Engagement at Malaysian GLCs.» *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 505-517. doi:<http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v10-i10/7531> .
- Jin, M. H., y B. McDonald. 2017. «Understanding employee engagement in the public sector: The role of immediate supervisor, perceived organizational support, and learning opportunities.» *The American Review of Public Administration* 881-897. doi:<https://doi.org/10.1177/0275074016643817>.
- Merino-Soto, C., M. Fernández-Arata, y A. Juárez-García. 2022. «Validez de la Estructura Interna del Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en trabajadores peruanos.» *Interdisciplinaria* 7-25. doi:<https://doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.1>.

- Meyers, M. C., D. Kooij, B. Kroon, R. de Reuver, y M. Van Woerkom. 2019. «Organizational Support for Strengths Use, Work Engagement, and Contextual Performance: The Moderating Role of Age.» *Applied Research in Quality of Life* 4. doi:10.1007/s11482-018-9702-4.
- Mimbela Ñañez, Yessenia del Pilar. 2023. *Cultura organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de un centro de salud en Chiclayo, 2023 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo)*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/126026>.
- Morales, T., A. P. Sánchez, y E. H. Torres. 2018. «Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización superior.» *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 597-619. <https://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3680>.
- Murthy, R. K. 2017. «Perceived organizational support and work engagement.» *Meta* 22. <https://www.multidisciplinaryjournals.org/assets/archives/2017/vol2issue3/2-3-29-276.pdf>.
- Nadeem, K., M. A. Khan, N. Imtiaz, y Y. Iftikhar. 2019. «2019.» *European Scientific Journal ESJ* 222-236. <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2019.v15n10p222>.
- Nurcholis, G., y W. Budi. 2020. «The impact of organizational culture and perceived organizational support on employee engagement.» *5th ASEAN Conference on Psychology, Counselling, and Humanities* 240-246. doi:<https://doi.org/10.2991/assehr.k.200120.050>.
- Ojeda, M., R. Talavera, y M. Berreleza. 2017. «Estudio del tipo y grado de compromiso organizacional y su relación con la percepción de apoyo organizacional en la industria hotelera en la ciudad de Tijuana, México.» *Informática* 118-130. www.iiisci.org/journal/pdv/risci/pdfs/CA139ZP17.pdf.
- Ortiz-Isabeles, C. J., y C. A. García-Avitia. 2021. «Relationship between perceived organizational support and work engagement in Mexican workers.» *Psicogente* 59-76. doi:<https://doi.org/10.17081/psico.24.45.4084>.
- Palominio, A. 2021. *Experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín, Periodo COVID-2019 (Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Perú)*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9833>.

- Schaufeli, W. B., A. B. Bakker, y M Salanova. 2006. «The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national.» *Educational and Psychological Measurement* 701-716. doi:<https://doi.org/10.1177/0013164405282471>.
- Schaufeli, W. B., y A. B. Bakker. 2004. «UWES–Utrecht work engagement scale: test manual.» *Unpublished Manuscript: Department of Psychology, Utrecht University*, 4.
- Segura Miñope, Sussan. 2022. *Cultura y compromiso organizacional de los colaboradores de un centro de salud de la Región de Lambayeque (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo)*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96726>.
- Sherwani, K. H. 2019. «The Effect of Perceived Organizational Support on Employee’s Organizational Commitment and Employee Behavior.» *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering* 1270-1275. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/71170660/I32800789S319-libre.pdf?1633318998=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEffect_of_Perceived_Organizational_Suppo.pdf&Expires=1689092463&Signature=BNE-fnmRG9ipLJAD4qJdSwOIPfbDSiBrtrW2QczWPhwsU~GC.
- Veena. 2022. *Impact of Employee Experience on Organizational Commitment and Organizational Effectiveness (Tesis de Doctorado, National Institute of Technology, India)*. Repositorio Institucional. <https://idr.nitk.ac.in/jspui/handle/123456789/17471>.
- Xu, D., N. Zhang, X. Bu, y J. He. 2021. «The effect of perceived organizational support on the work engagement of Chinese nurses during the COVID-19: the mediating role of psychological safety.» *Psychology, Health & Medicine* 481-487. doi:<https://doi.org/10.1080/13548506.2021.1946107>.
- Yang, S., H. Huang, T. Qiu, F. Tian, Z. Gu, X. Gao, y H. Wu. 2020. «Psychological capital mediates the association between perceived organizational support and work engagement.» *Frontiers in public health* 149. doi:doi: 10.3389/fpubh.2020.00149.
- Yongxing, G., D. Hongfei, X. Baoguo, y M. Lei. 2017. «Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support.» *Annals of Psychology* 708-713. doi:<https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y COMPROMISO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2023					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso laboral del área administrativa de una entidad pública de salud en Chiclayo?	Determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso laboral del área administrativa de una entidad pública de Salud en Chiclayo, 2023	<i>H1:</i> El apoyo organizacional percibido se relaciona de manera positiva con el compromiso laboral del área administrativa de una entidad pública de Salud en Chiclayo	V1: APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO (EISENBERGER)	Necesidades socio afectivas	Preocupación
	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			Soporte
	Determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el vigor del área administrativa de una entidad pública de Salud en Chiclayo, 2023	<i>H2:</i> El apoyo organizacional percibido y el vigor se relacionan de manera positiva		Sentido de reconocimiento	Contribución
					Disposición

Determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y la dedicación del área administrativa de una entidad pública de Salud en Chiclayo, 2023	H3: El apoyo organizacional percibido y la dedicación se relacionan de manera positiva
--	--

Determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y la absorción del área administrativa de una entidad pública de Salud en Chiclayo, 2023	H4: El apoyo organizacional percibido y la absorción se relacionan de manera positiva	V2: COMPROMISO LABORAL (UWES)	Vigor	Energía
				Esfuerzo
			Dedicación	Entusiasmo
				Orgullo laboral
			Absorción	Inmersión total laboral
				Difícil desconcentración

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN MUESTRA	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	TIPO DE INVESTIGACIÓN
Transversal No experimental	Población: 405 Muestra: 195	Coeficiente de correlación	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: relacional

Anexo 2. Carta de aceptación



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

AUTORIZACIÓN

LA OFICINA DE ADMINISTRACION DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE,
deja constancia:

Que, la **Lic. Chelsy Nicole Quispe Díaz**, alumna del segundo ciclo de la Maestría en Administración y Dirección de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, ha sido autorizada para poder desarrollar su proyecto de investigación: **"APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y COMPROMISO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD EN CHICLAYO, 2023"**, dentro del periodo octubre del 2023 a enero del 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior se expide la presente para los fines convenientes,
ante las instancias correspondientes.

Chiclayo, 01 de octubre del 2023

OFICINA DE ADMINISTRACION DE LA RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE
EsSalud

Anexo 3. Cuestionario de recolección de datos

APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y COMPROMISO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE SALUD EN CHICLAYO, 2023

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es Chelsy Nicole Díaz Quispe, me encuentro cursando la maestría en Administración y Dirección de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estoy desarrollando un estudio sobre Apoyo organizacional percibido y compromiso laboral, por lo que necesitamos de su colaboración para poder completar el presente cuestionario. Los datos que usted nos proporcione por medio de estos cuestionarios serán solo analizados para fines académicos guardando una estricta confidencialidad y anonimato. Garantizamos que su participación no conlleva ningún riesgo.

INSTRUCCIONES: Lea cada una de las afirmaciones y responda del 1 al 7, donde 7 es totalmente de acuerdo y 1 es totalmente en desacuerdo para el cuestionario de Apoyo organizacional percibido; y del 1 al 6, donde 6 es totalmente de acuerdo y 1 totalmente desacuerdo para el cuestionario de Compromiso laboral.

Si usted cuenta con más de dos años laborando en la institución, proceda a marcar la alternativa positiva; de lo contrario, si su respuesta es negativa, absténgase de seguir respondiendo:

a. Si b. No

DATOS GENERALES

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18-25 () 26 – 33 () 34 – 41 () 42 a más ()

Nivel de educación: Posgrado () Universitario () Técnico ()

Carrera: Administración () Contabilidad () Otros ()

Cargo: Jefe () Colaborador ()

Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido

Donde: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Algo en desacuerdo

4: Neutral 5: Un poco de acuerdo 6: De acuerdo 7: Totalmente de acuerdo

N°	<i>Apoyo organizacional percibido</i>	1	2	3	4	5	6	7
1	La organización aprecia mi contribución para su progreso.							
2	La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo.							
3	La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial.							
4	La organización se preocupa por mi satisfacción en el trabajo.							
5	La organización presta atención a mis opiniones.							
6	La organización muestra poca preocupación por mí.							
7	Es posible obtener ayuda por parte de la organización cuando tengo un problema.							
8	Aunque yo realizara el mejor trabajo posible, la organización no se daría cuenta.							
9	La organización aprecia el esfuerzo extra que yo hago.							
10	La organización me toma en cuenta cuando realizo decisiones que me afectan directamente							
11	La organización trata que mi trabajo sea lo más interesante posible.							
12	La organización verdaderamente toma en cuenta mis metas y mis valores.							
13	La organización realmente se preocupa por mi bienestar.							
14	Si se le presentase la oportunidad, la organización se aprovecharía de mí.							
15	La organización está dispuesta a hacer esfuerzos para ayudarme a desempeñar mi trabajo dando lo mejor de mí.							

Cuestionario de Compromiso laboral

Donde: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Algo en desacuerdo

4: Un poco de acuerdo 5: De acuerdo 6: Totalmente de acuerdo

N°	<i>Compromiso laboral</i>	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo me siento lleno de energía						
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo						
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar						
4	Estoy entusiasmado con mi trabajo						
5	Mi trabajo me inspira						
6	Estoy orgulloso del trabajo que hago						
7	Soy feliz cuando estoy muy concentrado en mi trabajo						
8	Estoy inmerso en mi trabajo						
9	Me "dejo llevar" por mi trabajo						

Anexo 5: Análisis de validación de variables

Tabla 7

Alpha de Cronbach Apoyo Organizacional Percibido

Variable 1	Alpha de Cronbach	N de elementos
Apoyo organizacional percibido	0,892	15
Dimensiones		
Necesidades socio afectivas	0,958	10
Sentido de reconocimiento	0,887	5

Nota: Alpha de Cronbach de variable Apoyo organizacional percibido y dimensiones

Tabla 8

Análisis Factorial variable Apoyo Organizacional Percibido

Prueba de KMO y Bartlett			
Medida de muestreo	Kaiser-Meyer-Olkin	de adecuación de	,837
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado		3812,754
	gl		105
	Sig.		,000

Nota: Prueba KMO y Bartlett de variable Apoyo organizacional percibido

Tabla 9
Varianza total Apoyo Organizacional Percibido

Varianza total explicada									
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,456	49,706	49,706	7,456	49,706	49,706	7,431	49,538	49,538
2	3,750	25,002	74,708	3,750	25,002	74,708	3,776	25,171	74,708
3	,950	6,332	81,041						
4	,806	5,371	86,412						
5	,568	3,786	90,198						
6	,389	2,591	92,789						
7	,321	2,139	94,928						
8	,174	1,163	96,091						
9	,146	,971	97,062						
10	,133	,889	97,951						
11	,119	,791	98,742						
12	,071	,475	99,217						
13	,061	,407	99,624						
14	,042	,282	99,906						
15	,014	,094	100,000						

Nota: Método de extracción análisis de componentes principales.

Tabla 10*Matriz de componente rotado Apoyo Organizacional Percibido*

	Matriz de componente rotado^a	
	Componente	
	1	2
NecSoc1	,717	
NecSoc2	,905	
NecSoc3	,891	
NecSoc4	,695	
NecSoc5	,961	
NecSoc6	,892	
NecSoc7	,826	
NecSoc8	,935	
NecSoc9	,785	
NecSoc10	,927	
SentiRe1		,898
SentiRe2		,905
SentiRe3		,886
SentiRe4		,861
SentiRe5		,654

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Tabla 11*Alpha de Cronbach Compromiso Organizacional*

Variable 2	Alpha de Cronbach	N de elementos
Compromiso laboral	0,778	9
Dimensiones		
Vigor	0,986	3
Dedicación	0,751	3
Absorción	0,892	3

Nota: Alpha de Cronbach de variable Compromiso organizacional y dimensiones

Tabla 12
Análisis Factorial Compromiso Laboral

Prueba de KMO y Bartlett			
Medida	Kaiser-Meyer-Olkin	de adecuación de	,750
muestreo			
Prueba de	esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	1741,586
Bartlett		gl	36
		Sig.	,000

Nota: Prueba KMO y Bartlett de variable Compromiso Laboral

Tabla 13
Varianza total explicada Compromiso laboral

Varianza total explicada									
	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
Com									
pone									
nte									
1	3,373	37,476	37,476	3,373	37,476	37,476	2,956	32,840	32,840
2	2,587	28,741	66,217	2,587	28,741	66,217	2,796	31,070	63,910
3	1,569	17,436	83,652	1,569	17,436	83,652	1,777	19,743	83,652
4	,594	6,599	90,251						
5	,453	5,038	95,289						
6	,265	2,947	98,236						
7	,079	,878	99,114						
8	,055	,610	99,724						
9	,025	,276	100,000						

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Tabla 14
Matriz componente rotado Compromiso laboral

	Matriz de componente rotado^a		
	Componente		
	1	2	3
Vigor1	,977		
Vigor2	,980		
Vigor3	,970		
Dedicacion1			,828
Dedicacion2			,735
Dedicacion3			,695
Absorcion1		,838	
Absorcion2		,958	
Absorcion3		,948	

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 4 iteraciones.

Tabla 15
Pruebas de normalidad de Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Laboral	,135	195	,000	,925	195	,000
Apoyo Organizacional	,120	195	,000	,924	195	,000

Nota: Pruebas de normalidad de Kolmogorov y Shapiro

Anexo 6: Pruebas de normalidad

Tabla 16

Pruebas de normalidad de Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Laboral	,135	195	,000	,925	195	,000
Apoyo Organizacional	,120	195	,000	,924	195	,000

Nota: Pruebas de normalidad de Kolmogorov y Shapiro