



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL
EN TRABAJADORES DE UN MUNICIPIO DISTRITAL DE UNA PROVINCIA DE
LIMA, 2024**

**Línea de investigación:
Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con
mención en psicología organizacional

Autora

Ayti Agapito, Betsaida Abigail

Asesora

Becerra Flores, Sara Nilda

ORCID: 0000-0003-4390-116X

Jurado

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

Hervias Guerra, Edmundo Magno

Correa Aranguren, Iris Gladys

Lima - Perú

2026



APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UN MUNICIPIO DISTRITAL DE UNA PROVINCIA DE LIMA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
10	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UN MUNICIPIO DISTRITAL DE UNA PROVINCIA DE LIMA, 2024

Línea de investigación:
Psicología de procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con mención en psicología
organizacional

Autora

Ayti Agapito, Betsaida Abigail

Asesora

Becerra Flores, Sara Nilda
ORCID: 0000-0003-4390-116X

Jurado

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero
Hervias Guerra, Edmundo Magno
Correa Aranguren, Iris Gladys

Lima- Perú

2026

Pensamiento

“Nunca se pierde el esfuerzo que
ponemos para lograr algo hermoso.”

Hellen Keller

Dedicatoria

A Dios por darme fortaleza, a mis padres, por estar siempre para mi y ser mi sostén principal en este camino. A mi hermana por ser mi ejemplo a seguir y a mi familia que ha estado presente para apoyarme en lograr mis metas.

Agradecimientos

A Dios, mis padres por ser mi mayor soporte en este proceso y mi familia que siempre estuvo pendiente de mi progreso.

A mi querida universidad por llevarme de la mano en mi formación profesional, a la institución que me abrió las puertas para llevar a cabo esta investigación y a mi asesora de tesis por brindarme sus conocimientos en el área de investigación.

ÍNDICE

Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción y formulación del problema.....	2
1.2. Antecedentes.....	6
1.2.1. <i>Antecedentes Nacionales</i>	6
1.2.2. <i>Antecedentes Internacionales</i>	9
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	12
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	12
1.4. Justificación.....	13
1.5. Hipótesis.....	13
1.5.1. <i>Hipótesis General</i>	13
1.5.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	13
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	15
2.1.1. <i>Variable: Apoyo organizacional percibido</i>	15
2.1.2. <i>Variable: Compromiso organizacional</i>	18
III. MÉTODO.....	22
3.1. Tipo de investigación.....	22
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	22
3.3. Variables.....	22
3.3.1. <i>Apoyo organizacional percibido</i>	22
3.3.2. <i>Compromiso organizacional</i>	23
3.4. Población y muestra.....	24
3.5. Instrumentos.....	24
3.5.1. <i>Escala de Apoyo Organizacional Percibido (AOP)</i>	24
3.5.2. <i>Escala de Compromiso Organizacional (CO)</i>	25
3.6. Procedimiento.....	26

3.7. Análisis de datos.....	27
3.8. Consideraciones éticas.....	27
IV. RESULTADOS.....	29
4.1. Análisis de resultados.....	29
4.2. Confiabilidad y Validez.....	33
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
VIII. REFERENCIAS.....	42
IX. ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable AOP.....	23
Tabla 2. Operacionalización de la variable CO.....	24
Tabla 3. Distribución de la muestra en cada variable (AOP y CO)	29
Tabla 4. Correlación de variables: apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional.....	29
Tabla 5. Baremos de apoyo organizacional percibido.....	30
Tabla 6. Baremos de compromiso organizacional con tres dimensiones.....	30
Tabla 7. Niveles de apoyo organizacional percibido, según sexo.....	30
Tabla 8. Niveles de la dimensión compromiso afectivo según sexo.....	31
Tabla 9. Niveles de la dimensión compromiso de continuidad según sexo.....	31
Tabla 10. Niveles de la dimensión compromiso normativo según sexo.....	32
Tabla 11. Comparación del apoyo organizacional percibido según sexo.....	32
Tabla 12. Comparación de los componentes del compromiso organizacional, según sexo.....	33
Tabla 13. Análisis de ítem test para apoyo organizacional percibido.....	34
Tabla 14. Puntaje de confiabilidad del AOP.....	34
Tabla 15. Análisis de ítem test para las dimensiones del CO.....	35
Tabla 16. Análisis de correlación entre los componentes del CO.....	35
Tabla 17. Confiabilidad del compromiso organizacional y sus dimensiones.....	36

Resumen

La presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima. Se trabajó con un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental y corte transversal, en una población de 130 trabajadores, conformado por varones y mujeres. Los instrumentos empleados han sido: Escala Apoyo Organizacional Percibido por Asencio (2023) y Escala Compromiso Organizacional por Amancay y Ollero (2022), de los cuales se demostró su validez y confiabilidad para esta población. Al medir la variable independiente en la población, predomina el nivel medio con 50.8% mientras que los niveles alto y bajo son similares con 26.2% y 23.1% respectivamente. Para las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo de continuidad y normativo) se halló en las tres, predominancia del nivel medio, con porcentajes de 52.3%, 49.2% y 47.7% respectivamente y en los niveles bajo y alto, el compromiso afectivo tiene 26.9% y 20.8%, la dimensión de continuidad presenta 33.1% y 17.7% y el compromiso normativo tiene 30.8% y 21.5% respectivamente. Al relacionar las variables de estudio, se halló la existencia de una relación significativa ($Rho= 0.248$, $p=0.004$) entre ambas variables de estudio. También al dividir a los participantes en grupos según sexo, se identificó que tanto en los puntajes de la variable dependiente como independiente, no existen diferencias significativas.

Palabras clave: apoyo organizacional percibido, compromiso organizacional, trabajadores.

Abstract

The present research aimed to determine the relationship between perceived organizational support and organizational commitment among workers in a district municipality in the province of Lima. The research had a quantitative, descriptive-correlational approach, with a non-experimental, cross-sectional design, in a population of 130 workers, made up of men and women. The instruments used were: Perceived Organizational Support Scale by Asencio (2023) and Organizational Commitment Scale by Amancay and Ollero (2022), which demonstrated their validity and reliability for this population. When measuring the independent variable in the population, the medium level predominates with 50.8% while the high and low levels are similar with 26.2% and 23.1% respectively. For the dimensions of organizational commitment (affective continuity and normative), the medium level predominates in all three, with percentages of 52.3%, 49.2% and 47.7% respectively. In the low and high levels, affective commitment has 26.9% and 20.8%, the continuity dimension presents 33.1% and 17.7% and normative commitment has 30.8% and 21.5% respectively. When relating the study variables, a significant relationship was found ($Rho= 0.248$, $p=0.004$) between both study variables. Also, when dividing the participants into groups according to sex, it was identified that in the scores of the dependent variable as independent, there are no significant differences.

Keywords: perceived organizational support, organizational commitment, workers.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad diversos elementos actúan de forma dinámica y determinante dentro del contexto organizacional, siendo el talento humano el más valioso de todos, al ser este el que consolida las acciones necesarias para operativizar los recursos para lograr los objetivos propuestos (Widodo et al., 2023). Por tal motivo es relevante que el empleador se ocupe de cultivar un espacio seguro y un ambiente reconfortante para sus colaboradores en su organización, siendo que el apoyo organizacional percibido (AOP) es una variable de vital importancia, ya que se relaciona con el compromiso organizacional (CO) que el trabajador pueda expresar en el desarrollo de sus funciones (Asencio, 2023).

En el mundo corporativo la percepción del talento humano ha ido cambiando a través del tiempo, y tomando cada vez mayor relevancia, es así que actualmente en una organización pública o privada, se considera como un factor importante a las personas, pues son ellas quienes a través del compromiso que tienen con su trabajo, reflejan resultados positivos o contraproducentes para la empresa a la cual pertenecen; esto último está asociado a cómo los individuos experimentan su vida laboral, es decir si se sienten cómodos o no en su entorno de trabajo, si perciben una remuneración acorde a sus expectativas, un trato que consideran apropiado, etc. (Espín et al., 2015)

Existen factores que influyen en el compromiso organizacional de las personas, como el ofrecerles aprendizaje, crecimiento y estabilidad y satisfacción laboral (Ames, 2021). Sin embargo, así como existen investigaciones que respaldan la relación e influencia de diversas variables con el compromiso organizacional, tenemos también estudios que nos dan una visión más amplia, en la cual nos hacen saber que no siempre se cumple que el trabajador se muestra más comprometido si recibe mayor apoyo o valoración de la organización. Organ (1988, como se citó en Le Roy y Rioux, 2016) en su teoría de ciudadanía organizacional nos hace saber que

en las personas existen conductas individuales que contribuyen a la organización y que no son ejecutadas para recibir una recompensa, sino por los valores que conforman su propio ser, entre los principales se destaca el altruismo, la cortesía, la animación, el mantenimiento de la paz, el espíritu deportivo, la virtud cívica y la escrupulosidad.

En el Perú, se conoce que los empleados constantemente están buscando nuevas ofertas de trabajo, pues estos no se sienten satisfechos en su lugar laboral, por lo que su involucramiento en el mismo se puede ver limitado, ya que no se genera un vínculo fuerte de corresponsabilidad entre las partes (Reyes, 2023). Ante lo mencionado se ha planteado como objetivo general, determinar la relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024.

Para dicho fin, esta investigación se ha estructurado en ocho capítulos:

En el capítulo I, tenemos la introducción donde se plantea la descripción y formulación del problema, antecedentes (nacionales e internacionales, objetivos (general y específicos), justificación e hipótesis (general y específicas). El capítulo II, contiene el fundamento teórico de cada variable. En el capítulo III, se describe el tipo de investigación, ámbito temporal y espacial, variables, población y muestra, instrumentos, procedimientos y análisis de datos. El capítulo IV, presenta los resultados, descriptivos e inferenciales del estudio. Capítulo V, abarca la discusión de los resultados. El capítulo VI, contiene las conclusiones del estudio. En el capítulo VII, encontramos las recomendaciones. Capítulo VIII, contiene las referencias bibliográficas y el capítulo IX los anexos.

1.1. Descripción y formulación del problema

Dentro de las organizaciones uno de los elementos más importantes es el talento humano, pues este permite impulsar y consolidar los objetivos de una empresa (Widodo et al., 2023). Por ello es importante que en las planificaciones corporativas se plantee estrategias para la fidelización de sus colaboradores e implementar acciones para que estos se sientan

reconocidos y así el apoyo organizacional percibido (AOP) sea positivo (Sun, 2019). Sin embargo, ello pareciera no formar parte de la realidad global de las empresas, pues Millán (2023), ha referido que el 45% de la población laboralmente activa, no se siente a gusto en su trabajo y entre los motivos que les genera ello, está la falta de apoyo organizacional percibido, es así que desean cambiar de empleo, pues aun teniendo vigente un contrato, están buscando ofertas laborales que les pueda brindar mayor confianza y seguridad, por ello se estima que un 27% de empleados abandonarán sus empleos en un lapso máximo de un año. Esta última situación mencionada se asocia al compromiso organizacional (CO) que un trabajador puede tener con su empresa, siendo así, solo un 13% de los empleados a nivel mundial refieren sentirse comprometidos en su espacio laboral (Observatorio de Recursos Humanos [ORH], 2019).

Gallup (2023, como se citó en Montero, 2023), en su investigación hecha en España, revela que el 20% de trabajadores presentan malestar cotidiano en su sentir dentro de la empresa a la que pertenecen, este porcentaje es superior a la media europea, la cual es de 14%, asimismo se resalta que el 90% no está comprometido con sus labores, por lo que España es el cuarto país de Europa con menos compromiso laboral. Asimismo, Salvador (2019), afirma que para el trabajador es importante sentirse seguro, satisfecho y retribuido de manera justa para poder crear afinidad con la empresa.

Al hablar de apoyo organizacional percibido se hace referencia a la manera en que el empleado identifica el aprecio tanto de su trabajo como de su persona por parte de la organización a la cual le presta servicios (Ortiz-Isabeles y García-Avitia, 2022). El AOP es de relevancia, porque actúa como un agente de motivación en el empleado, lo que le permite ser más productivo, fortalecer su sentido de pertenencia, disminuir el ausentismo, entre otros (Prasetyo y Harsono, 2023). La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023), resaltó que por parte de las empresas se debe considerar el trabajo de un colaborador como algo más

que un mero cumplimiento de funciones, pues cada integrante de una organización invierte gran parte de su vida dentro de la misma, en la que involucra sentimientos, emociones y establece relaciones interpersonales con sus compañeros, siendo responsabilidad del empleador no solo garantizar un sueldo digno, sino también ofrecer un espacio seguro para los integrantes de la empresa, de esta manera pueden encaminar el desarrollo del compromiso organizacional en los mismos (Sheikh, 2023).

El compromiso organizacional es el nivel en el que los colaboradores de una empresa tienen internalizadas las metas organizacionales, lo cual permite que sean capaces de asumir con responsabilidad, entrega y motivación el cumplimiento de estas (Velezmoro y Solorzano, 2022). Esta variable alude a un proceso psicológico que tiene lugar en el empleado, quien logra sentir un apego e identificación con el lugar donde labora, siendo ello lo que impulsa al trabajador ejecutar todas las acciones posibles para que se consoliden las planificaciones propuestas (Chiang et al., 2023). El CO deja en evidencia el sentido de pertenencia que desarrollan los empleados y que determina su desempeño laboral de forma satisfactoria (Vera y Ayala, 2023).

Dentro del contexto de América Latina, actualmente se evidencia que el 53% de la población laboral activa no percibe el apoyo organizacional por parte de sus empleadores, pues existe en ellos preocupación, considerándose así a esta población como estresada. Asimismo, el 80% de los empleados expresaron no estar comprometidos en su trabajo, haciendo visible la no conexión emocional con el mismo (Juárez, 2022).

En el Perú el apoyo organizacional percibido en las empresas, no se está dando de manera positiva, pues más del 40% de empleados no se sienten contentos en el ámbito laboral, por lo que llevan a cabo lo que se conoce como ‘renuncias silenciosas’, ya que casi el 70% de esta población que están en búsqueda de nuevas ofertas laborales, lo hacen a pesar de encontrarse sujetos a contratos de trabajo activos (Reyes, 2023). En este sentido, resulta

alarmante que solo un 26% de los empleados hayan mencionado sentirse satisfechos en sus trabajos, lo que implica que este grupo tendría mayor disposición de desarrollar sus funciones en pro del logro de las metas empresariales, siendo ello expresión de su compromiso organizacional (Angulo, 2024).

En una investigación realizada por Morales (2021), se halló que, en diversas empresas de Lima, un 30.9% calificó el apoyo organizacional percibido en un nivel bajo, lo cual indica que el trabajador no siente que es valorado. En cuanto al compromiso organizacional, Atoche (2022), halló que un 55% lo calificó en un nivel bajo.

Para la presente investigación, se plantea el caso de una municipalidad distrital de una provincia de Lima, la cual al ser una institución dirigida por un líder de un grupo político, existe dentro de ella colaboradores que pertenecen a diferentes ideologías políticas, es así que para quienes no son partidarios del actual líder, el apoyo organizacional percibido puede verse afectado y a su vez generar comportamientos como: desmotivación, poca iniciativa, falta de trabajo en equipo, entre otros, lo cual repercutiría en su compromiso organizacional. Asimismo en el municipio existe un hecho que es recurrente, pues los líderes suelen solicitar apoyo a los trabajadores para realizar actividades fuera del horario laboral durante el fin de semana, estas son generalmente para el bienestar o entretenimiento del pueblo, son en dichas labores donde es visible la asistencia de quienes no tienen contratos indefinidos, mientras que aquellos que trabajan bajo un régimen indeterminado faltan a estas actividades, esto genera incomodidad en los demás pues el privilegio de decidir si asistir o no a lo programado solo lo tienen las personas que tienen contratos indeterminados desde gestiones anteriores. Por otro lado, si bien no existe retribución económica para este trabajo extra, el municipio organiza charlas de salud mental, nutrición, etc. para incentivar el bienestar y el cuidado de la salud en sus integrantes. También tiene un departamento de salud donde los colaboradores pueden atenderse si presentan algún malestar físico o mental, asimismo, no solo se encarga de estos temas, sino que muchas veces

a esta dependencia se acercan los empleados a pedir ayuda de índole personal, a lo que la persona encargada le hace seguimiento a sus casos para poder apoyarlos en la medida que la institución pueda. Con base en lo descrito, se planteó la siguiente interrogante ¿Existe relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los colaboradores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024?

1.2. Antecedentes

Para este estudio se indagó investigaciones que relacionen apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, sin embargo, esta literatura ha sido escasa, por lo que en algunos casos se ha buscado establecer relación con otras variables afines.

1.2.1 Antecedentes Nacionales

Asencio (2023), ejecutó una investigación correlacional descriptiva con el propósito de determinar la relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una municipalidad de Lima, con una muestra de 275 empleados, elegidos por muestreo no probabilístico, con un enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal. Los instrumentos aplicados fueron; la escala de AOP de Eisengerber, Huntington, Hutchison y Sowa (1986) y CO de Meyer y Allen (1993) de tres dimensiones: compromiso afectivo, normativo y de continuidad. Los resultados indicaron que un 35% de la población tenía un AOP de nivel alto y en cuanto al CO, destacó la dimensión de compromiso afectivo con un 45% en nivel moderado, asimismo al relacionar dichas variables se demostró una relación significativa ($Rho=0.435$; $p<0.05$), en cuanto a las variables AOP y las dimensiones del CO indicaron relación significativa (afectivo $Rho=0.477$; $p<0.05$, normativo $Rho=0.439$; $p<0.05$ y continuidad $Rho=0.334$; $p<0.05$). Se concluyó que los trabajadores se sienten valorados por lo que presentan un nivel alto de AOP lo que se relaciona con el incremento de su CO. Asimismo al comparar los resultados del apoyo organizacional percibido según sexo, encontró que no

existían diferencias significativas ($p= 0.230$), de igual forma al comparar ambos grupos respecto al compromiso organizacional, no encontró diferencias estadísticas ($p= 0.101$).

Figuroa (2023) investigó la relación entre la felicidad y el compromiso organizacional en trabajadores de un gobierno local de la región La Libertad, con una muestra de 200 colaboradores entre hombres y mujeres, elegidos por un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para este estudio se trabajó desde un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y de corte transversal. Los instrumentos aplicados fueron: la escala de Felicidad de Lima de Alarcón (2006) conformada por 27 reactivos, y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer, Allen y Smith (1993) constituida por 18 reactivos y tres dimensiones: afectivo, continuidad y normativo. Respecto a los resultados se obtuvo que el 72% de la muestra se ubicó en un nivel alto de felicidad y el 28% en un nivel regular. En compromiso organizacional se encontró al 3.5% en un nivel de compromiso bajo, el 77.5% en un nivel medio y el 19% restante en un nivel alto. Al relacionar la variable felicidad con cada dimensión de compromiso, se halló que con compromiso afectivo tiene una relación directa significativa de nivel bajo ($p= 0.163$), con la dimensión compromiso de continuidad no se encontró relación significativa ($p= 0.026$) y con compromiso normativo se halló que sí existe una relación significativa ($p= 0.220$), indicando que, a mayor felicidad, mejor será el compromiso normativo. Finalmente se concluye la existencia de una relación directa significativa de nivel bajo con un coeficiente de correlación $Rho=0.139$, entendiéndose de esta manera que cuando hay más felicidad, mejora el compromiso organizacional de forma leve.

Bardales (2022), hizo un trabajo de investigación en el cual buscó relacionar el AOP y CO de los empleados de una institución pública en Tarapoto. La muestra fue de 105 trabajadores quienes se seleccionaron por muestreo no probabilístico, este trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, de corte transversal, donde se empleó los instrumentos de AOP y CO, ambas en las versiones validadas por Flores & Gómez (2018).

Como resultados se halló que el 45.6% de la muestra calificó al AOP en un nivel medio, al igual que al CO, un 49.5% lo consideró en el nivel medio. Al correlacionar las variables se encontró una relación directa y significativa ($Rh=0.696$; $p<0.05$), al relacionar la variable AOP con las dimensiones del CO se halló una relación significativa (afectivo-normativo $Rho= 0.721$; $p<0.05$ y continuidad $Rho= 0.569$; $p<0.05$). Se concluye que el AOP es un elemento fundamental dentro de la institución porque está relacionada directamente con el CO, siendo que si se eleva el AOP se puede alcanzar niveles significativos de CO y así impulsar el éxito institucional.

Amancay & Ollero (2022) investigaron la relación entre habilidades directivas y compromiso organizacional en empleados de un municipio ubicado en Tarma, para este fin el método que siguieron fue de tipo correlacional, no experimental y con una muestra de 134 personas. Los instrumentos que aplicaron fueron Wetthen Cameron (2011) para habilidades directivas y para el cuestionario de Meyer y Allen (1991) para compromiso organizacional. Al procesar sus datos hallaron relación entre ambas variables estudiadas ($p= 0.211$). Asimismo, a medir los niveles de cada una de las variables encontraron un nivel bueno en la variable independiente mientras que en la dependiente se encontró en nivel regular. Por ello recomendaron fortalecer las habilidades directivas para que ello promueva mayor compromiso por parte de los colaboradores.

Vargas (2022) buscó determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional en colaboradores pertenecientes a dos municipalidades de la provincia Mariscal Nieto, Moquegua, con una muestra censal de 55 personas, se trabajó con toda la población. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo con un diseño no experimental y de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario para liderazgo organizacional conformado por 20 ítems y un cuestionario para la medición del compromiso organizacional constituido por 16 ítems, ambos instrumentos fueron elaborados

por el autor de esta investigación. Considerando los principales resultados se halló que el 7.27% considera que existe un liderazgo transformacional bajo, el 29.09% en un nivel medio y el 63.64% alto. Respecto al CO el 5.45% tiene un compromiso organizacional bajo, el 50.91% medio y el 43.64% alto. En general, esta investigación determinó que existe una correlación significativa Tau-b de Kendall de 0.329 entre liderazgo transformacional y compromiso organizacional.

Lozada (2022) realizó un estudio correlacional descriptivo donde su objetivo fue establecer cómo se relacionan la motivación laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de la municipalidad de La Victoria, Chiclayo, con una muestra de 90 individuos, quienes fueron seleccionados bajo el modelo censal, pues se trabajó con la totalidad de los colaboradores, el enfoque del estudio fue cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal. Para medir las variables se adaptó la escala de motivación laboral (RMAWS) desarrollada por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morín y Malorni (2014) y para compromiso organizacional se hizo la adaptación de la escala creada por Neyra et al. (2020) donde se consideraron tres dimensiones: afectivo, continuidad y normativo. Es así que al aplicar dichos instrumentos, se halló relación entre la motivación laboral y las dimensiones de compromiso mencionadas, de la misma forma al hacer la correlación entre motivación laboral y compromiso organizacional se concluye que ambas variables tienen una relación significativa ($Rho= 0.838$), y que toda vez que los colaboradores muestran una motivación laboral baja, también presentan un compromiso afectivo bajo, compromiso de continuidad alto y en un nivel medio compromiso normativo.

1.2.2 Antecedentes Internacionales

Raudales-García et al. (2025) investigaron la relación entre los estilos de liderazgo y el compromiso organizacional, su trabajo fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y

de corte transversal. El estudio fue llevado a cabo en una entidad pública de Honduras, con una muestra de 38 empleados. Los instrumentos que usaron fueron: para la primera variable, Estilos de Liderazgo, cuestionario adaptado de bases teóricas de Bass y Aviola (1997) y para la variable dependiente se aplicó el cuestionario de Meyer y Allen (1991), ambas con confiabilidad de $\alpha = 0.737$ y $\alpha = 0.834$ respectivamente. Al hacer la correlación de las variables, encontraron que ambas se relacionan positivamente de manera moderada ($r=0.445$; $p<0.05$). Con ello concluyen que los estilos de liderazgo deben ser considerados como un factor principal a considerar para fortalecer el compromiso de los trabajadores.

Leal (2023) hizo un trabajo de investigación descriptivo en la que buscó determinar la relación entre inteligencia emocional y compromiso organizacional en las micro, pequeñas y medianas empresas de las 24 provincias de Ecuador. Aplicó su estudio en una muestra de 300 empleados, los cuales fueron seleccionados por un muestreo intencional. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizaron los siguientes instrumentos: para inteligencia emocional la escala TMMS-24 propuesta por Meyer y Salovey (1997) y desarrollada en español por Fernández-Berrocal et al. (2004) con un total de 24 ítems; para la variable compromiso organizacional se trabajó con la escala de compromiso en el trabajo de Schaufeli y Bakker (2003) con 17 ítems y tres dimensiones: vigor, absorción y dedicación, las cuales al ser evaluadas dieron como resultado que la primera tiene una media promedio de 4.46 lo que quiere decir que pese al tiempo y esfuerzo que el colaborador ponga en una actividad no se sentirá fatigado de forma fácil. Seguido el resultado de la segunda dimensión, esta obtiene un resultado de 3.84 en el rango promedio, lo cual indica que los trabajadores se sienten satisfechos, experimentando felicidad y niveles adecuados de concentración. En la dimensión dedicación, tiene como resultado una media de 4.77 lo cual indica que los empleados se comportan comprometidos y con entusiasmo en su trabajo. Asimismo, se concluye que la relación entre inteligencia emocional y compromiso

organizacional es significativa ($r= 0.73$), confirmando así la hipótesis del estudio, la cual indica que a mayor grado de inteligencia emocional mayor será el nivel de compromiso laboral.

Agudelo (2022), en su estudio se propuso demostrar el papel de mediación del compromiso organizacional entre el apoyo organizacional y fenómenos positivos de sentido de pertenencia, trabajo en equipo y el engagement en Colombia. Se contó con la participación de 86000 colaboradores de 80 empresas, en esta investigación se empleó un enfoque cuantitativo, explicativo y no experimental, donde se aplicaron los cuestionarios identificados como encuesta de clima organizacional y la encuesta nexos. Los resultados reflejaron que entre la variable AOP y las dimensiones del CO se determina una relación positiva (afectivo $r=0.562$; $p<0.05$, normativo $r=0.433$; $p<0.05$ y continuidad $r=0.221$; $p<0.05$). Concluyéndose que es necesario que las empresas consideren accionar para que el AOP en sus colaboradores sea satisfactorio y así fortalecer su CO, el cual es de relevancia para el éxito de sus funciones.

Ortiz-Isabeles y García-Avitia (2020) analizaron la relación entre las variables apoyo organizacional percibido y el engagement laboral en 27 centros de trabajo de Colima, México, con una muestra de 292 trabajadores, quienes fueron seleccionados por un muestreo por conveniencia, el enfoque de este estudio fue cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de apoyo organizacional percibido adaptado al español por Marbeti (2001) y validada por autores de este estudio considerando para esta primera variable 2 factores: satisfacción de necesidades socioafectivas y sentido de reconocimiento. Para medir engagement se usó la escala *Work engagement de Utrecht*, adaptada a México por Hernández-Vargas, Llorens-Gumbau, Rodríguez-Sanchez, & Dickinson-Bannack (2016), la cual está conformada por 3 sub-escalas: vigor, dedicación y absorción. Al relacionar las dimensiones de las variables, se evidenció la existencia de una relación entre satisfacción de necesidades socioafectivas y engagement en general ($Rho= 0.25$; $p<0.01$), mientras que apoyo organizacional percibido tuvo relación con vigor ($Rho= 0.30$; p

<0.01) y dedicación ($Rho= 0.25$; $p<0.01$), respecto a los resultados el autor indica que para cada caso existe una relación débil. Finalmente, el estudio concluye que no existe una relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el engagement en los trabajadores puesto que arroja un puntaje de correlación $Rho= 0.200$.

Hasnida et al. (2019), indagaron respecto al efecto que posee el AOP y la Autoeficiencia en el CO de los trabajadores de Indonesia. La muestra estuvo conformada por 107 empleados de un Hospital Materno, se trabajó con un enfoque cuantitativo, explicativo, no experimental, donde para la recolección de los datos se aplicaron la escala modificada de *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*, Autoeficiencia general y de *Survey of Perceived Organizational Support (SPOS)*. Al ser procesados los datos, se resaltó que el AOP y la autoeficacia tienen influencia en el CO de los encuestados de manera significativa ($p<0.05$). Por lo tanto se concluye que el AOP es una excelente oportunidad que tiene la empresa para que sus colaboradores puedan desarrollar y fortalecer considerablemente su CO y contribuir de manera activa en el éxito empresarial.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar y comparar los niveles de apoyo organizacional percibido en trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024, según sexo.
- b) Identificar y comparar los niveles de las dimensiones de compromiso organizacional en trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024, según sexo.
- c) Probar las propiedades psicométricas de los instrumentos en la población de estudios.

1.4. Justificación

Esta investigación nos ayuda a ampliar el marco referencial sobre el comportamiento del apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en trabajadores de una municipalidad y sirve como material bibliográfico de apoyo para futuros investigadores interesados en indagar dentro de esta área.

Desde el punto de vista práctico, se proyectó beneficiar a la población objeto de estudio dentro de su ámbito laboral, puesto que al visibilizar su sentir en dicho contexto se identifica aspectos que sirven como un precedente a tomar en cuenta por las autoridades de la institución objeto de investigación y así los líderes puedan tomar acción en pro de impulsar mejores prácticas laborales basadas en un sistema de retribución más satisfactorio para sus trabajadores y de esa manera consolidar estructuras organizacionales más eficaces.

Respecto a la justificación metodológica, se trata de un estudio que se lleva a cabo con el método científico por lo cual permite desarrollar una investigación objetiva, asimismo la aplicación de instrumentos que se suscriben como válidos y confiables, hace posible que se sugieran mejoras en la realidad estudiada y todo ello sirve de guía para futuros estudios que aborden temas y poblaciones similares.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) Existen diferencias en los niveles de apoyo organizacional percibido, según sexo, en los trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024.

- b) Existen diferencias en los niveles de las dimensiones de compromiso organizacional, según sexo, en los trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024.
- c) Los instrumentos poseen propiedades psicométricas válidas y confiables en la población de estudios.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Variable: Apoyo organizacional percibido*

2.1.1.1. Conceptualización de apoyo. El apoyo es el acto por el cual se brinda asistencia y seguridad a alguien o algo, con el propósito de alentarlo a lograr un objetivo (Pérez & Gardey, 2021). Asimismo, Giraldo y Londoño (2022), señalan que el apoyo es una acción de contribución para alcanzar una meta y de esta manera un individuo o equipo, obtengan lo que se han propuesto. Entonces, apoyar es ayudar a que se logre un propósito, interviniendo de diferentes maneras en pro del fin a lograr (Alegre et al., 2020).

El apoyo está vinculado con una gama de valores que intervienen en el proceso de interacción entre los individuos, tales como la solidaridad, la comprensión, el auxilio, la protección y el acompañamiento (Pereira y Yáber, 2022). Al darle apoyo a otro ser humano, nos convertimos en un soporte donde quien lo recibe halla consuelo y valentía, podemos brindar apoyo en un momento negativo como también en una situación positiva (Fernández, 2023). Siendo este un aspecto que permite al individuo que recibe la asistencia, sentirse valioso y apreciado, creando un vínculo socioemocional con su soporte (Giraldo y Londoño, 2022).

2.1.1.2 Conceptualización de apoyo organizacional. El apoyo organizacional está asociado con la cultura organizacional dentro de una empresa y demarca la manera en que el colaborador se relaciona con la misma, es así que puede producir resultados tanto positivos como negativos, de esta forma se comprende al apoyo organizacional como una conducta que interviene en la producción (Rodríguez-Madrid et al., 2021). Así mismo Long (2022), señala que el apoyo organizacional se muestra en la medida que una empresa facilita a sus trabajadores los recursos, el reconocimiento y las gratificaciones que ameritan para ejecutar su labor de forma satisfactoria.

Giraldo y Londoño (2022), sostienen que el apoyo organizacional permite crear lealtad de los trabajadores hacia la empresa. Este se halla vinculado tanto a la interacción entre el trabajador y la corporación empleadora como a las expectativas de las personas acerca de la atención que esperan por parte de la empresa. El apoyo organizacional hace referencia al modo en el que la institución organiza sus recursos y procesos para desarrollar de manera efectiva las habilidades de sus integrantes (Takahashi et al. 2019).

2.1.1.3. Conceptualización de apoyo organizacional percibido. El apoyo organizacional percibido es la apreciación que los colaboradores tienen acerca del nivel en el que la organización valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar (Asencio, 2023). Asimismo, se considera como la interpretación personal de los individuos sobre las consideraciones que tiene la empresa respecto a ellos y el trabajo que desempeñan (Ortiz-Isabeles y García-Avitia, 2020). Por su parte Peng et al. (2023), sostiene que el AOP es un componente que se va formando por medio de las acciones que lleva a cabo la organización en beneficio de sus integrantes, las cuales son percibidas de manera positiva por los colaboradores.

Cabe resaltar que, si existe apoyo organizacional percibido por los trabajadores, tendrán como repuesta lo que se conoce como principio de reciprocidad, pues si los empleados sienten que su esfuerzo ejecutado para el desarrollo de sus funciones es reconocido y respetado por la organización, sentirán la obligación de impulsar actos provechosos para la misma, creándose así un bien entre ambos (Ridwan et al., 2020).

Según Sun (2019), el AOP se suele asociar usualmente a felicidad experimentada en el trabajo, satisfacción laboral, pasión por el trabajo y el desempeño dentro del mismo. Entonces, la importancia del AOP consiste en que este sea reconocido de forma positiva, pues así los individuos podrán estar más complacidos con sus labores, y con la organización (Bardales, 2022). El AOP es fundamental para propiciar la fidelización de los trabajadores (Muhammad et al., 2022).

2.1.1.4. Teoría del intercambio social que explica la variable apoyo organizacional percibido. Esta teoría tiene como máximos exponentes a Thibaut y Kelley (1956) aquí el individuo al relacionarse con otros evalúa si lo que va a entregar va a ser recíproco o si va a obtener algún beneficio por lo que va a dar, pues lo que busca es actuar en pro de sus intereses, asimismo para que las relaciones sean sostenibles en el tiempo debe haber beneficio para las partes involucradas. En la relación entre la empresa y los colaboradores, se enfoca en comprender su naturaleza siendo un punto de partida para explicar la variable AOP (Carrillo, 2019). También, desde este enfoque se planteó como principio fundamental reconocer cómo funcionan las relaciones costo-beneficios dentro de una organización, siendo estas determinantes de la percepción de apoyo presentado por la empresa para sus colaboradores (Sanfeliciano, 2023).

La teoría de intercambio social considera que el colaborador valora la importancia de la empresa según las circunstancias que vive en su entorno laboral, pues evalúa los beneficios que obtiene al poner empeño en su trabajo. Se señala que, si el empleado siente el apoyo de la organización, incrementa el sentimiento de responsabilidad dirigido al cumplimiento de su papel en el alcance de los objetivos organizacionales, así como también su compromiso emocional hacia la compañía y su perspectiva sobre que el mejor desenvolvimiento tendrá recompensas (Prasetyo y Harsono, 2023).

Por medio de esta teoría se explica, que en toda empresa las personas crean percepciones sobre el grado en el que la compañía valora la contribución del empleado. Por lo cual, se pudiera interpretar que la relación positiva entre el AOP y las condiciones laborales convenientes es una mezcla perfecta para impulsar la motivación, compromiso y responsabilidades de los empleados hacia el éxito institucional (Bardales, 2022).

2.1.2. Variable: Compromiso organizacional

2.1.2.1. Conceptualización del compromiso. El compromiso es la relación que guarda un individuo hacia un elemento en particular (una meta, objetivo, una organización, etc.), el cual actúa como estímulo para accionar de manera responsable y positiva (Brodowicz, 2024). Así mismo, González (2024), señala que el compromiso implica una conducta, por tanto, si hacemos referencia de este concepto en la conexión empleador y colaborador, es indispensable que por parte del último en mención exista una actitud positiva hacia la organización, pues es esta la que impulsa a la persona a actuar de forma provechosa para beneficio de esta.

Por su parte, Navicelli (2021), indica que el compromiso es la habilidad que posee el individuo para conocer lo importante que es cumplir con el progreso de su trabajo dentro del tiempo programado. Cabe recalcar, que cuando nos comprometemos es porque tenemos conocimiento sobre las condiciones que se aceptan y las obligaciones que estas involucran (Silva, 2022).

Para que una persona se sienta comprometida con una organización es fundamental que cumpla con las siguientes características (Cabalen, 2022):

- Sentir y asumir como suyos los objetivos de la empresa.
- Apoyar y tomar decisiones, sintiéndose involucrado por completo con el alcance de los objetivos comunes.
- Prevenir y superar obstáculos que se interpongan en el alcance de los objetivos de la organización.
- Dominar el funcionamiento de reacciones esperadas.

2.1.2.2. Conceptualización del compromiso organizacional. El compromiso organizacional es la manera en que el empleado se involucra en el logro de las metas de la empresa a la que pertenece (Amancay y Ollero, 2022). Asimismo, Del-Castillo et al. (2022), señalan que el CO es cuando el trabajador se identifica con la compañía a la cual presta

servicios, y dedica gran parte de su día a día, en consecuencia, llega a experimentar un alto sentido de pertenencia y motivación hacia el cumplimiento de las metas establecidas. Para Araya-Pizarro et al. (2020), esta variable permite que el empleado realice esfuerzos importantes en pro del bienestar de la empresa y con el fin de continuar permaneciendo a la misma.

El compromiso organizacional es la variable más investigada dentro del campo empresarial, por su contribución acerca de la conducta de los individuos dentro de su área de trabajo, dejando en evidencia que el vínculo emocional y cognitivo que establece el colaborador con la organización crea mayor rendimiento, haciéndose mucho más fuerte si dentro de ella se hallan oportunidades de desarrollo en el campo laboral (Imran et al., 2020).

Atoche (2022) asegura que los aspectos fundamentales que favorecen el desarrollo del compromiso organizacional, son los siguientes:

- Justicia
- Apoyo de los supervisores y las recompensas organizacionales.
- Condiciones laborales.

El CO es relevante, porque fortalece el desempeño laboral de los empleados, a su vez que contribuye a que se internalice la cultura organizacional, además evita la rotación de personal, disminuye el ausentismo, aumenta la motivación, genera empoderamiento laboral, entre otros; lo cual es fundamental para que se maximice la productividad de la empresa, su eficiencia y eficacia (Almiro y Jordan, 2021).

2.1.2.3. Teoría que explica el compromiso organizacional. Esta teoría tiene como exponentes a Meyer y Allen (1991), quienes sustentan que, para entender la conexión psicológica de los empleados con la compañía, se debe analizar cómo el colaborador se identifica con la empresa, también cómo la empresa es capaz de fidelizar a los mismos. Al respecto, se considera fundamental que la organización brinde apoyo y atención a sus

colaboradores en sus necesidades y demandas para ir construyendo el sentido de pertenencia y así las responsabilidades sean asumidas con mayor entrega (Asencio, 2023).

Teniendo en cuenta esta teoría, se define al compromiso organizacional como la estimación que tiene el empleado hacia la compañía, que se determina por el propósito de continuidad en ella, al igual que por la identificación con los principios y objetivos de la organización y la intención de esforzarse más en su nombre (Almiro y Jordan, 2021). Es así que considerando esos aspectos, se desarrolló un modelo tridimensional del compromiso organizacional, a través del cual se distinguen tres dimensiones; compromiso afectivo (el empleado establece una conexión emocional con la empresa y disfruta colaborar y pertenecer a la misma), de continuidad (los empleados se hacen conscientes de las inversiones que ha hecho la empresa en su formación y evita generar pérdidas por motivo de rupturas contractuales) y normativo (el colaborador considera su continuidad en la empresa por motivos de obligaciones) (Guerrero, 2019).

Desde esta teoría se explica la variable CO de tal modo que evidencia cómo este se crea en base al vínculo que desarrolla el colaborador con la empresa, haciendo posible que la considere valiosa y sienta que su participación en la empresa es necesaria, ejecutando acciones para contribuir con el bienestar y éxito de la misma (Asencio, 2023).

2.1.2.4. Dimensiones del compromiso organizacional. En las dimensiones del CO, se consideran:

A. *Compromiso afectivo.* Es el lazo emocional que los individuos establecen con la organización, evidenciando satisfacción principalmente a nivel psicológico y la posibilidad de permanencia en la compañía (Velezmoro y Solorzano, 2022). A través de esta dimensión, se indica que los trabajadores con un gran compromiso emocional permanecen en la empresa porque lo desean y se sienten contentos por formar parte de la ella (Del-Castillo et al., 2022). Este tipo de compromiso hace que el colaborador se sienta parte de la cultura de la empresa,

sintiéndose angustiados por la organización cuando está presente algún inconveniente (Vera y Ayala, 2023).

B. *Compromiso de continuidad.* Refiere a la dedicación que brinda un trabajador a la empresa al tomar en consideración las posibles consecuencias en los costos que podría causar su alejamiento de la misma (Del-Castillo et al., 2022). Esta dimensión también se relaciona al apego que se genera hacia el trabajo al valorar los beneficios y oportunidades recibidos y las posibles pérdidas generadas ante la ruptura de una relación laboral (Velezmoro y Solorzano, 2022). El empleado, siente estima por la compañía, ya que ha dedicado tiempo, esfuerzo y dinero, entonces, renunciar a la organización sería perder algo importante para él (Amancay y Ollero, 2022).

C. *Compromiso normativo.* Implica el sentido de obligación que desarrollan los empleados de seguir en la empresa, porque se encuentran sujetos a normas específicas (Amancay y Ollero, 2022). Esta dimensión del compromiso organizacional se da como resultado del deseo de continuar siendo fieles a la organización porque existen beneficios, obligaciones o responsabilidades (Velezmoro y Solorzano, 2022). El compromiso normativo determina en gran medida que los individuos se motiven a actuar de forma correcta y hacer lo que es aceptado por la compañía (Castro y Vásquez, 2022).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, el cual busca medir la ocurrencia de fenómenos sociales según un contexto dado (Bernal, 2002). Este estudio es de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y de corte transversal, pues se buscó recopilar información de las variables de investigación (apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional) y conocer la asociación entre ellas, no se manipuló el comportamiento de estos constructos y el estudio se realizó en un solo tiempo (Hernández et al., 2014).

3.2. Ámbito temporal y espacial

El ámbito espacial en el que se desarrolló esta investigación ha sido en un Municipio Distrital de una provincia de Lima. La ejecución del estudio se realizó durante el mes de octubre del año 2024.

3.3. Variables

3.3.1. *Apoyo organizacional percibido*

3.3.1.1. Definición conceptual. El apoyo organizacional percibido es la apreciación que los colaboradores tienen acerca del nivel en el que la organización valora sus aportaciones y se preocupa por su bienestar (Asencio, 2023).

3.3.1.2. Definición operacional. El apoyo organizacional percibido se tomará en cuenta de manera unidimensional según la escala de Eisenberger (1986).

Tabla 1*Operacionalización de la variable AOP*

Variables	Dimensiones	Ítems	Instrumento/ Escala
Apoyo Organizacional percibido	(Unidimensional)	Del 1 al 17	Escala de AOP de Eisenberger (1986) y adaptada por Asencio (2023).

3.3.2. Compromiso organizacional

3.3.2.1. Definición conceptual. El compromiso organizacional es el nivel de afinidad e intervención que asume un empleado con respecto al logro de las metas de la empresa para la cual presta servicios (Amancay y Ollero, 2022).

3.3.2.2. Definición operacional. El compromiso organizacional contiene tres dimensiones; compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo, de las cuales se obtienen respuestas independientes, es decir el CO no tiene un valor total, esta interpretación parte de la escala de Meyer y Allen (1991).

Tabla 2*Operacionalización de la variable CO*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO/ ESCALA
CO	Compromiso afectivo	Significación, afiliación, sentido de pertenencia, apego.	1,2,3,4,5,6	Escala Organizacional de Meyer y Allen (1991), adaptada por Amancaes y Ollero (2022).
	Compromiso de continuidad	Inversión, consecuencias, necesidades, falta de alternativas, competencias y dificultades.	7,8,9,10,11,12	
	Compromiso normativo	Conveniencia, culpabilidad, lealtad, obligación, deber, agradecimiento.	13,14,15,16,17 y 18	

3.4. Población y Muestra

Para esta investigación la población estuvo conformada de acuerdo con el padrón del municipio, con un total de 130 trabajadores, entre los cuales son 51 varones y 79 mujeres, quienes desempeñan diversos cargos, tanto operativos como administrativos y jefaturas.

3.5. Instrumentos

Para la recolección de toda la información se consideró la aplicación de dos instrumentos: de apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional.

3.5.1. Ficha técnica de la escala de Apoyo Organizacional Percibido (AOP)

Denominación: Escala de Apoyo Organizacional (AOP)

Autor: Eisenberger et al., (1986)

Adaptación: Asencio (2023)

Forma de aplicación: individual y colectiva

Finalidad: describir los niveles de AOP de los colaboradores en una institución pública.

Ítems: 17 (Los ítems 2, 3, 5, 6, 10, 13 y 14 tienen calificación inversa).

Dimensiones: AOP (Unidimensional)

Tipo de respuesta: escala de likert (de 1=totalmente en desacuerdo hasta 7= totalmente de acuerdo)

Tiempo de aplicación: 10 minutos aproximados

Baremos: AOP alto: De 80 a más.

AOP medio: De 73 a 79.

AOP bajo: De 27 a 72.

Validez: esta fue desarrollada por medio de un análisis factorial exploratorio, en el cual se obtuvo como referencia que las cargas factoriales de los ítems analizados presentaban índices que oscilaban entre 0.301 hasta 0.776. Asimismo, al calcularse la prueba de esfericidad Barlett se obtuvo un chi-cuadrado 1835.67 y un gl de 153, lo cual demostró una significancia de $p < 0.001$.

Confiabilidad: esta fue desarrollada tomando en consideración la aplicabilidad del estadístico Alfa cronbach, por medio del cual se arrojó un índice de 0.902 siendo valorado como fiable y aplicable.

3.5.2. Ficha técnica de la escala de Compromiso Organizacional (CO)

Denominación: Escala de Compromiso Organizacional (CO)

Autor: Meyer y Allen (1991)

Adaptación: Amancay y Ollero (2022)

Forma de aplicación: Colectiva e individual

Finalidad: describir los niveles de CO en una institución pública

Ítems: 18 ítems

Dimensiones: compromiso afectivo (6 ítems), compromiso de continuidad (6 ítems) y compromiso normativo (6 ítems).

Tipo de respuesta: escala de likert (de 1= muy en desacuerdo hasta 5= muy de acuerdo)

Tiempo de aplicación: 10 minutos aproximados

Baremos: CO Alto: 67 a 90

CO Medio: 43 a 66

CO Bajo: 18-42

Validez: esta fue desarrollada por medio del juicio de expertos, para lo cual se tomó en consideración la valoración que hicieran cinco profesionales en la materia (González, J., Paredes, M., Ramírez, M., Fernández, L. y Mayta, W.), quienes evaluaron criterios referidos a la claridad, consistencia, coherencia y pertinencia, cuyas calificaciones establecidas por los jueces han permitido se refleje una validez de 0.84, por lo que el instrumento se ha considerado valido y aplicable.

Confiabilidad: esta fue desarrollada tomando en consideración la aplicabilidad del estadístico Alfa cronbach, por medio del cual se arrojó un índice de 0.928 siendo valorado como fiable y aplicable.

3.6. Procedimiento

Para el desarrollo de la investigación, inicialmente se solicitó la autorización de la institución pública seleccionada, en la cual se manifestó la finalidad de concretar el abordaje científico, asimismo se informó la necesidad de aplicar los instrumentos para medir las variables, también se coordinó con el área de recursos humanos para tener los espacios en los cuales se haría la recolección de datos de manera presencial. En los días de aplicación de los cuestionarios, se explicó a los colaboradores a modo verbal el consentimiento informado, así como también los objetivos de la investigación y se recalcó que la participación era anónima y

voluntaria. Luego se brindó las instrucciones para que las escalas sean llenadas correctamente, una vez más se resaltó el anonimato de la recopilación de información, por lo que se les solicitó responder con sinceridad. Al momento de recoger los cuestionarios, se verificó que se haya culminado de marcar todas las respuestas.

3.7. Análisis de datos

Los datos inicialmente fueron recopilados en Microsoft Excel y posteriormente se procesó la información en el programa IBM SPSS versión 25 bajo un análisis descriptivo e inferencial, por lo cual se realizó la prueba de normalidad de los datos (Kolmogorov Smirnov por ser la muestra mayor a 50 unidades), para estimar la distribución de la información, conforme a ello, se aplicó el coeficiente de correlación Spearman para revelar la relación entre las variables apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en un municipio distrital de la provincia de Lima. Asimismo, para comparar los niveles de los grupos en función del sexo para cada variable se aplicó el estadístico U de Mann Whitney. Luego para comprobar la validez y confiabilidad de los instrumentos se realizó ítem test y se halló el alfa de Cronbach. Finalmente se procedió a la interpretación de los resultados.

3.8. Consideraciones éticas

Para el abordaje y recopilación de la información necesaria se tuvo en consideración los siguientes principios éticos:

- **Respeto:** este principio estuvo presente ya que se planteó el consentimiento informado de manera verbal a todos los participantes, para tener en consideración la decisión de cada uno de ellos de formar parte del estudio, protegiendo su confidencialidad y todo lo que constituye su persona. (Colegio de Psicólogos del Perú [CPsP], 2018, p.4).
- **Beneficencia:** se busca brindar los hallazgos de la investigación a las autoridades competentes del municipio distrital de una provincia de Lima, en pro de que puedan trabajar teniendo la información de los resultados hallados.

VI. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

El análisis para hallar el ajuste de la distribución de datos se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ($n > 50$) la cual determinó que en apoyo organizacional percibido no existe una distribución normal ($p = 0.002$), mientras que para compromiso organizacional se encontró normalidad ($p = 0.200$).

Tabla 3

Distribución de la muestra en cada variable (AOP y CO)

Escala	Media	D.E.	Kolmogorov Smirnov P
Apoyo organizacional percibido	77.55	16.11	0.002
Compromiso organizacional	61.13	11.72	0.200

Respecto al objetivo general, el análisis correlacional mediante el coeficiente Rho de Spearman, evidenció una relación positiva de baja magnitud entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional ($Rho = 0.248$; $p < 0.05$), con un tamaño del efecto pequeño. Estos resultados evidencian que, si bien existe una relación significativa entre ambas variables, el compromiso organizacional también estaría influenciado por otros factores no considerados en el presente estudio.

Tabla 4

Correlación de variables: apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
Apoyo organizacional percibido	Rho Spearman	0.248
	Sig. (bilateral)	0.004
	N	130

Para la clasificación de las puntuaciones, se construyeron baremos a través del método de cuartiles siguiendo las pautas descritas por Aragón (2011).

Tabla 5

Baremos de apoyo organizacional percibido

	Puntajes	Niveles
Apoyo organizacional	< a 68	Bajo
percibido	69 a 77	Medio
	78 a >	Alto

Tabla 6

Baremos de compromiso organizacional con tres dimensiones

	CA	CC	CN	Niveles
	Puntajes	Puntajes	Puntajes	
Compromiso	< a 18	< a 16	< a 17	Bajo
organizacional	19 a 25	17 a 23	18 a 24	Medio
	25 a >	23 a >	24 a >	Alto

En cuanto al primer objetivo específico, en la tabla 7, la distribución del AOP tanto en nivel bajo como alto es similar, sin embargo, son las mujeres quienes perciben más alto el apoyo por parte de la empresa.

Tabla 7

Niveles de Apoyo organizacional percibido, según sexo

	Bajo	Medio	Alto	Total
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Varones	15 (11.5%)	24 (18.5%)	12 (9.2%)	51 (39.2%)
Mujeres	19 (14.6)	42 (32.3%)	18 (13.8%)	79 (60.8%)
Total	34 (26.2%)	66 (50.8%)	30 (23.1%)	130 (100%)

En la tabla 8, se describió los niveles del compromiso afectivo, según el sexo de la población, observamos que quienes destacan en puntaje alto son las mujeres.

Tabla 8

Niveles de la dimensión compromiso afectivo según sexo

		Niveles de Compromiso Afectivo			Total
		Bajo	Medio	Alto	
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
sexo	Varones	16 (12.3%)	27 (20.8%)	8 (6.2%)	51 (39.2%)
	Mujeres	19 (14.6%)	41 (31.5%)	19 (14.6%)	79 (60.8%)
	Total	35 (26.9%)	68 (52.3%)	27 (20.8%)	130 (100%)

En la tabla 9, se muestra los niveles del compromiso de continuidad según el sexo de la población, donde se destaca el grupo de mujeres con un mayor porcentaje en el nivel alto para esta dimensión.

Tabla 9

Niveles de la dimensión compromiso de continuidad según sexo

		Niveles de Compromiso de Continuidad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
sexo	Varones	16 (12.3%)	25 (19.2%)	10 (7.7%)	51 (39.2%)
	Mujeres	27 (20.8%)	39 (30%)	13 (10%)	79 (60.8)
	Total	43 (33.1%)	64 (49.2%)	23 (17.7%)	130 (100%)

En la tabla 10, se visualiza los niveles del compromiso normativo según sexo. Para esta dimensión, se encontró al igual que en las dimensiones antes mencionadas a la mayoría en el

nivel medio para ambos grupos, sin embargo, una vez más, es el grupo femenino quien tiene mayor porcentaje ubicado en el nivel alto.

Tabla 10

Niveles de la dimensión compromiso normativo según sexo

		Niveles de Compromiso Normativo			Total
		Bajo	Medio	Alto	
		n (%)	n (%)	n (%)	
sexo	Varones	16 (12.3%)	25(19.25%)	10 (7.7%)	51 (39.2%)
	Mujeres	24 (18.5%)	37 (28.5%)	18 (13.8%)	79 (60.8%)
	Total	40 (30.8%)	62 (47.7%)	28 (21.5%)	130 (100%)

En la tabla 11, se observa el resultado de la comparación de los puntajes según sexo del apoyo organizacional percibido, para ello se utilizó la prueba U de Mann Withney (U=1983.0; p= 0.881), la cual indicó que no existe diferencias significativas en los puntajes obtenidos entre varones y mujeres.

Tabla 11

Comparación de apoyo organizacional percibido según sexo

Escala	Varones M (DE)	Mujeres M (DE)	U	P
Apoyo organizacional percibido	76.84 (16.87)	78.01 (15.71)	1983.00	0.881

En la Tabla 12 se muestra el resultado de la comparación de los puntajes entre varones y mujeres en cada dimensión del Compromiso Organizacional. Para el compromiso afectivo y normativo se trabajó con U de Mann Withney (U= 1793.5; p= 0.290 y U = 2011.0 y p= 0.980 respectivamente), dando como resultado la no existencia de diferencias significativas entre los puntajes de ambos grupos comparados. Respecto al compromiso de continuidad se utilizó T de

Student ($t= 0.831$; $p= 0.410$), la cual indicó que no existe diferencias significativas entre los puntajes de varones y mujeres.

Tabla 12

Comparación de los componentes del compromiso organizacional según sexo

Escalas	Varones <i>M (DE)</i>	Mujeres <i>M (DE)</i>	<i>T</i>	<i>U</i>	<i>P</i>
CO Afectivo	21.22 (4.87)	22.19 (4.94)		1793.5	0.290
CO Continuidad	19.37 (4.49)	18.61 (5.50)	0.831		0.410
CO Normativo	20.41 (4.86)	20.43 (4.77)		2011.0	0.980

4.2 Confiabilidad y validez

Los resultados de la validez y confiabilidad de la presente investigación son válidos para esta población de estudio.

Para conocer la contribución de los ítems a la validez, se realizó el análisis de ítem test. En la tabla 13 observamos que, para el AOP, el ítem 14, es el que menos mide lo que dice medir en la población de este estudio.

Tabla 13*Análisis de ítem test para apoyo organizacional percibido*

Items	R
1	.359**
2	.438**
3	.393**
4	.450**
5	.399**
6	.354**
7	.575**
8	.673**
9	.634**
10	.356**
11	.517**
12	.650**
13	.457**
14	.238**
15	.604**
16	.678**
17	.626**

En la tabla 14 tenemos la confiabilidad del AOP, obtenida utilizando el Alfa de Cronbach (0.811).

Tabla 14*Puntaje de confiabilidad de AOP*

Alfa de Cronbach
0.811

En la tabla 15 se muestra los resultados del ítem test para las dimensiones del compromiso organizacional.

Tabla 15

Análisis de ítem test para las dimensiones del CO

Dimensiones	Items	R
CA	1	.712**
	2	.660**
	3	.665**
	4	.629**
	5	.772**
	6	.727**
CC	7	.502**
	8	.793**
	9	.566**
	10	.771**
	11	.659**
	12	.700**
CN	13	.711**
	14	.706**
	15	.688**
	16	.579**
	17	.755**
	18	.433**

Asimismo, se realizó correlación entre las dimensiones de CO, en la tabla 16 visualizamos los resultados.

Tabla 16

Análisis de correlación entre los componentes del CO

		CC	CN
Rho	CA	0.408	0.398
Spearman	CC		0.534

En la Tabla 17 se muestra la confiabilidad obtenida con Alfa de Cronbach para el CO y sus tres dimensiones.

Tabla 17

Confiabilidad del compromiso organizacional y sus dimensiones

Compromiso Organizacional	Alfa de Cronbach
CA	0.789
CC	0.754
CN	0.726
Total	0.851

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación planteó como objetivo general, determinar la relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024, encontrándose como resultado una $p=0.004$ y $\rho=0.248$, lo cual demuestra que existe relación entre las variables. Este hallazgo muestra que la población estudiada se manifiesta comprometida según el apoyo organizacional que está percibiendo del municipio. Lo obtenido coincide con Asencio (2023), quien, según su investigación, expuso que entre dichas variables se establece una correlación directa ($\rho=0.435$; $p<0.05$), esto además ha sido reafirmado por Bardales (2022), quien determinó que entre las variables AOP y CO existe una relación directa y significativa ($\rho=0.696$; $p<0.05$). Así también, Hasnida et al. (2019) encuentra en su estudio que el AOP es un factor influyente del CO.

Del primer objetivo específico, se halló que son las mujeres, quienes más perciben el apoyo organizacional, pues en el nivel alto los varones presentan un 9.2% mientras que las mujeres tienen un 13.8%. Es conveniente mencionar que para Gouldner (1960, como se citó en Asencio, 2023) las mujeres suelen tener mayor adaptabilidad y mejor actitud en el contexto laboral. Sin embargo, si bien los resultados en porcentajes nos muestran diferencias en ambos grupos respecto a los porcentajes arrojados, al realizar la comparativa de los puntajes según sexo con el estadístico U Mann Whitney, encontramos que no existen diferencias significativas ($p=0.881$). Es así como encontramos coincidencia con lo hallado por Asencio (2023), quien al comparar sus grupos en función al sexo encuentra que porcentualmente son las mujeres quienes más perciben el apoyo de la organización, pero al hacer la comparativa de las puntuaciones de ambos grupos, con U Mann Withney no encuentra diferencias significativas ($p=0.230$).

Respecto al segundo objetivo específico se identificó y comparó según el sexo de los participantes los niveles de las dimensiones del compromiso organizacional, los resultados para

los tres componentes: afectivo, continuidad y normativo, fueron que el sexo femenino tiene mayor frecuencia en el nivel alto, con 14.6%, 10% y 13.8% respectivamente, mientras que los varones en el mismo nivel tienen 6.2%, 7.7% y 7.7% respectivamente para cada dimensión. Posteriormente, al hacer la comparativa de los puntajes según sexo con el estadístico U Mann Whitney, se halló que no existen diferencias significativas en ninguna de las dimensiones (Compromiso afectivo con $U= 1793.5$ & $p=0.290$; Compromiso de continuidad con $t= 0.831$ & $p= 0.410$; Compromiso normativo con $U= 2011$ & $p= 0.980$). Es así como coincidimos con el resultado que obtuvo Asencio (2023), quien, al revisar los puntajes por grupos según sexo, encontró que las mujeres presentan mayor compromiso organizacional, pero al hacer la comparación con el estadístico U Mann Whitney ($U=132.0$ & $p= 0.101$) concluyó que no existen diferencias para el CO según el sexo de la población estudiada.

Para el tercer objetivo específico se probó las propiedades psicométricas de los instrumentos con la validez y confiabilidad y se elaboró los baremos (visibles en las tablas 5 y 6). Para el primer instrumento se utilizó el análisis de ítem test, donde se halló para el AOP que el ítem 14 es el que menos contribuye a la validez de este, pues menos aporta la medición de la variable en la población de estudio, los demás ítems sí miden lo que deberían. Se procedió de igual forma con el instrumento del compromiso organizacional, donde se comprobó que los ítems que comprenden sus factores aportan midiendo lo que se busca. Respecto a la confiabilidad para los instrumentos del AOP y CO se determina que ambos tienen alta confiabilidad ($\alpha= 0.811$ y $\alpha=0.851$ respectivamente). También se relacionó las dimensiones del CO, donde se encontró puntajes significativos entre cada uno de ellos. Estos resultados concuerdan con los que obtuvo Asencio (2023) pues confirmó la confiabilidad del AOP ($\alpha=0.902$) y CO ($\alpha=0.783$), también halló validez en ambos, ya que al realizar análisis factorial encontró correlación en los componentes. De igual forma Bardales (2022) en sus hallazgos confirma la confiabilidad del AOP ($\alpha= 0.897$) y CO ($\alpha=0.925$) así como la validez de ambos

por juicio de expertos con un puntaje de 4,8 para los dos instrumentos. Para el cuestionario del CO, Amancay y Ollero (2022) demostraron su validez (0.830) y confiabilidad con juicio de expertos ($\alpha=0.928$), del mismo modo Raudales et al. (2024), demostró que este cuestionario es válido y confiable ($\alpha=0.834$). Con esta información demostrada por diversos autores respecto a los instrumentos aplicados en la presente investigación, se confirma que concuerda con lo hallado por la investigadora de este estudio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. El apoyo organizacional percibido se relaciona con el compromiso organizacional ($p=0.004$ y $\rho=0.248$), mientras mejor se sienta el trabajador respecto a lo que le brinda su organización, se mostrará más involucrado con la misma y sus funciones.
- 6.2. Varones y mujeres tienen percepciones similares del apoyo por parte de la empresa, si bien existen diferencias según el sexo de los participantes, estas no son significativas.
- 6.3. Los varones y mujeres del grupo de estudio tienen puntajes muy similares en cuanto al compromiso organizacional, las diferencias entre ellos no son significativas.
- 6.4. Los instrumentos aplicados en esta investigación tienen antecedentes de ser válidos y confiables, por lo que son herramientas de las que nos podemos apoyar de manera firme.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A la institución y al equipo de recursos humanos, tomar en cuenta los resultados para fortalecer prácticas que hagan sentir apreciados a sus colaboradores y de esta manera ambas partes (empleador y empleados) se verán beneficiados.
- 7.2. Investigar y comparar el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en personas con carga familiar y personas solteras.
- 7.3. Investigar las variables del presente estudio, teniendo en cuenta características demográficas aparte del sexo.

VIII. REFERENCIAS

- 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]. Repositorio Institucional UDEA https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/27073/4/AgudeloMaritza_2022_PapelCompromisoLaboral.pdf
- Alegre, P., Kong, D. y Yong, K. (2020). Apoyo social en el trabajo: una revisión integradora. *Revista de comportamiento organizacional*, 42(2), 1-12. https://www.researchgate.net/publication/344504726_Social_Support_at_Work_An_Integrative_Review
- Almiro, E. y Jordan, B. (2021). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa contratista del sector minero del rubro de transportes en Livitaca - Cusco 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6612f488-4204-4c8b-b79e-204c7b9295e2/content>
- Amancay, J. y Ollero, A. (2022). *Habilidades directivas y compromiso organizacional en trabajadores de municipalidades de la provincia de tarma*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8069>
- Ames, R. (2021). Factores de atracción y retención del talento humano y su influencia en el compromiso organizacional. *Económicas CUC*, 43(1), 139–152. <https://doi.org/10.17981/econcuc.43.1.2022.org.1>

- Angulo, J. (14 de febrero de 2024). ¿Por qué el amor por el trabajo está disminuyendo en los peruanos? *Infobae*. <https://www.infobae.com/peru/2024/02/14/ya-no-hay-match-porque-el-amor-por-el-trabajo-esta-disminuyendo-en-los-peruanos/>
- Araya-Pizarro, S., Díaz, K. y Rojas, L. (2020). Compromiso Organizacional de funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), e428. <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Asencio, L. (2023). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores de una municipalidad distrital de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/5b5daa34-a40b-4a36-b993-fb877599d9f3/content>
- Atoche, W. (2022). *Compromiso organizacional de los trabajadores de una municipalidad distrital, Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32618/Atoche%20Nu%C3%B1ez%20Will%20Yeferson.pdf?sequence=1>
- Bardales, D. (2022). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo Mayo, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97727/Bardales_PDY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2002). *Metodología de la Investigación*. (2ª ed.). Pearson Prentice Hall.

- Brodowicz, M. (10 de setiembre de 2024). *El valor del compromiso y su impacto en el éxito personal y profesional*. <https://aithor.com/essay-examples/el-valor-del-compromiso-y-su-impacto-en-el-exito-personal-y-profesional>
- Cabalen, P. (2022). *Compromiso, la cualidad que escasea en estos tiempos*. <https://www.martesfinanciero.com/voz-calificada/compromiso-la-cualidad-que-escasea-en-estos-tiempos/>
- Carrillo, A. (2 de enero de 2019). *Teoría de intercambio social: qué es y cuáles son sus autores*. <https://psicologiaymente.com/social/teoria-de-intercambio-social>
- Castro, C. y Vásquez, K. (2022). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en docentes de educación básica regular que utilizan herramientas virtuales en Lima Norte, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86107/Castro_LCM-V%
c3%a1squez_SKJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86107/Castro_LCM-V%c3%a1squez_SKJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Chiang, M., Escalona, K. y Rivera, M. (2023). Compromiso organizacional y satisfacción laboral, análisis de clases latentes en trabajadores de administración pública y privada. *Ciencias Administrativas*, 11(23), 119-132. <https://doi.org/10.24215/23143738e132>
- Colegio de Psicólogos del Perú (2018). *Código de ética y deontología* [Diapositivas]. <https://cpsplimaycallao.org.pe/wp-content/uploads/2023/10/CODIGO-DE-ETICA-CPsP-Lima-y-Callao-Ps-Mabel-Burga.pdf>
- Del-Castillo, M., Ojeda, G. y Molina, H. (2022). Relación entre cultura organizacional y compromiso organizacional en analistas de tecnología de una empresa peruana de servicios tecnológicos. *Know and Share Psychology*, 3(4), 7-22. <https://doi.org/10.25115/kasp.v3i4.8610>

- Espín, M., Zula, J., Espín, E. y Carrión, L. (2015). Gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los servidores públicos. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. (29)
<https://www.eumed.net/rev/cccss/2015/03/talento-humano.html>
- Fernández, A. (30 de octubre de 2023). Definición de apoyo. Rasgos, tipos y herramientas. *Definicion.com*. <https://definicion.com/apoyo/>
- Figuroa, C. (2023). *Felicidad y compromiso organizacional en los trabajadores de un gobierno local de la región La Libertad*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111999>
- Giraldo, M. y Londoño, M. (2022). *El apoyo, característica clave de las buenas organizaciones para trabajar*. <https://sietegho.com/el-apoyo-caracteristica-clave-de-los-buenas-organizaciones-para-trabajar/>
- González, G. (2024). *El valor del compromiso*. <https://guillermoygloria.com/clima-laboral/el-compromiso/>
- Guerrero, P. (2019). *Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_423dd7d4a46f4713bd1580a460d64699/Details
- Hasnida, A., Samosir, A. y Novliadi, F. (2019). El efecto del apoyo organizacional percibido y la autoeficacia en el compromiso laboral. *Revista internacional de ciencias y tecnologías progresivas*, 16 (2), 113-117.
<https://ijpsat.org/index.php/ijpsat/article/view/1277>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Mc Graw Hill.

- Imran, M., Elahi, N., Abid, G., Ashfaq, F. y Ilyas, S. (2020). Impact of Perceived Organizational Support on Work Engagement: Mediating Mechanism of Thriving and Flourishing. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 82. <https://doi.org/10.3390/joitmc6030082>
- Juárez, B. (28 de julio de 2022). El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
- Le Roy, J. y Rioux, L. (2012). El papel mediador del apego al lugar de trabajo en la relación entre el compromiso organizacional y el comportamiento ciudadano organizacional. *Revista Internacional de Psicología Social*, 25(3), 211-233. <https://shs.cairn.info/revue-internationale-de-psychologie-sociale-2012-3-page-211?lang=en>
- Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MIPYMES de Ecuador. *Ciencias Administrativas*, 1(21), 1-17. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/511671820008.pdf>
- Long, B. (2022). Factors Affecting Organizational Performance: A Study on Four Factors: Motivation, Ability, Roles, and Organizational Support. *Journal Of Social Sciences And Humanites*, 1(4), 1-11. https://www.researchgate.net/publication/363753705_Factors_Affecting_Organizational_Performance_A_Study_on_Four_Factors_Motivation_Ability_Roles_and_Organizational_Support
- Lozada, L. (2022). *Motivación laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la municipalidad de La Victoria, Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César

Vallejo] Repositorio Institucional UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78653>

Millán, V. (3 de octubre de 2023). ¿La era de la insatisfacción laboral? Los trabajadores infelices crecer más que nunca. *El Economista*

<https://www.economista.es/empleo/noticias/12472827/10/23/la-era-de-la->

[insatisfaccion-laboral-los-trabajadores-infelices-crecer-mas-que-](https://www.economista.es/empleo/noticias/12472827/10/23/la-era-de-la-)

[nunca.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20informe%20Global%20Workforce,tien](https://www.economista.es/empleo/noticias/12472827/10/23/la-era-de-la-)

[en%20entrevistas%20para%20otros%20trabajos.](https://www.economista.es/empleo/noticias/12472827/10/23/la-era-de-la-)

Montero, H. (18 de junio de 2023). El 90% de españoles no se compromete con su trabajo. *La*

Razón. <https://www.larazon.es/economia/90-espanoles-estan-desmotivados-puesto->

[trabajo_20230618648eace2e9f5530001c0ead8.html](https://www.larazon.es/economia/90-espanoles-estan-desmotivados-puesto-)

Morales (2021). *Incidencia del apoyo organizacional percibido y la motivación laboral en la intención de rotación en teleoperadores de Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74895/Morales_HSF-

[SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74895/Morales_HSF-)

Muhammad, A., Shafique, D. & Awais, Q. (2022). The Impact of Perceived Organizational

Support Program on Employee Performance in the Presence of Job Satisfaction

International. *Journal of Social Science and Human Research*, 5(12), 5466-5478.

<https://ijsshr.in/v5i12/Doc/33.pdf>

Navicelli, V. (21 de diciembre de 2021). Definición de compromiso. Qué es, tipos de

compromiso y para qué sirve. *Definicion.com*. <https://definicion.com/compromiso/>

Observatorio de Recursos Humanos, (19 de diciembre de 2019). *Tan sólo el 13% de los*

empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido.

<https://www.observatoriorh.com/orh/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel->

[mundial-afirma-sentirse-comprometido.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20informe%20Workforce%20of,la%20productividad%20y%20los%20resultados.](#)

Organización Internacional del trabajo. (2023). *Los beneficios de las normas internacionales del trabajo*. <https://www.ilo.org/es/normas-internacionales-del-trabajo/los-beneficios-de-las-normas-internacionales-del-trabajo>

Ortiz-Isabeles, C. y García-Avitia, C. (2020). Relationship between perceived organizational support and work engagement in mexican workers. *Psicogente*, 24(45), 1–20. <https://doi.org/10.17081/psico.24.45.4084>

Ortiz-Isabeles, C. y García-Avitia, C. (2022). Organizational support perceived in Mexican workers in the service sector. *Interdisciplinaria*, 39(1), 285-297. <http://www.ciipmeconicet.gov.ar/ojs/index.php?journal=interdisciplinaria&page=article&op=view&path%5B%5D=788&path%5B%5D=html>

Peng.Y., Xu, C., Zheng, R. (2023). The impact of perceived organizational support on employees' knowledge transfer and innovative behavior: comparisons between Taiwan and mainland China. *Humanit Soc Sci Commun* 10(1), 723-741. <https://www.nature.com/articles/s41599-023-02242-4>

Pereira, D. y Yaber, G. (2022). Apoyo Organizacional Percibido: Latinoamérica analizada en un lustro. *Revista Academia & Negocios*, 8(2), 183-196. <https://www.redalyc.org/journal/5608/560872306006/html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Uribe%2C%20Patl%C3%A1n%20y%20Garc%C3%ADa,que%20influyen%20en%20la%20productividad>

Pérez, J. & Gardey. A. (4 de octubre de 2021). Apoyo - Qué es, definición y concepto. *Definición.de*. <https://definicion.de/apoyo/>

- Prasetyo, B. & Harsono, M. (2023). The Effect of Perceived Organizational Support on Employee Performance during Organizational Change with Affective Commitment to Change as Mediator. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 7(6), 179-194. https://ijebmr.com/uploads/pdf/archivepdf/2023/IJEBMR_1180.pdf
- Raudales-García, E, Artigas, W., Acevedo-Duque, A. & Acosta-Tzin, J. (2025). Influencia de los estilos de liderazgo en el compromiso organizacional en una universidad pública de Honduras, 2024. *Revista Ra Ximhai*, 21(1), 251–279. <https://doi.org/10.35197/rx.21.01.2025.11.er>
- Reyes, J. (31 de marzo de 2023). Cuatro de cada diez trabajadores peruanos se consideran en ‘renuncia silenciosa’. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cuatro-de-cada-diez-trabajadores-peruanos-se-considera-en-renuncia-silenciosa-noticia/>
- Ridwan, M., Mulyani, S. & Ali, H. (2020) Improving Employee Performance Through Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12), 839-849. <http://repository.upiypk.ac.id/id/eprint/3808>
- Rodríguez-Madrid, M., Río-Lozano, M., Fernández-Peña, D., Belen, E. y García-Calvente, M. (2021). Redes personales de apoyo y cuidado informal: ¿diferencias por sexo y territorio? (estudio CUIDAR-SE II). *Gaceta Sanitaria*, 35(6), 515-524. <https://www.gacetasanitaria.org/es-redes-personales-apoyo-cuidado-informal-articulo-S0213911120301424>
- Salvador, J. (2019). Compromiso organizacional y riesgos psicosociales. *San Gregorio*, 1(35), 172-188. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1107>

- Sanfeliciano, A. (6 de agosto de 2023). *La teoría del intercambio social*.
<https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-del-intercambio-social/>
- Sheikh, A. (2023). Impact of perceived organizational support on organizational commitment of banking employees: role of work-life balance. *Journal of Asia Business Studies*, 17(1), 79-99. <https://doi.org/10.1108/JABS-02-2021-0071>
- Silva, M. (23 de febrero de 2022). *Las 8 características del compromiso*.
<https://culturapreventivaosarten.com/caracteristicas-del-compromiso/>
- Sun, Li. (2019). Perceived Organizational Support: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(3), 155-175.
<https://www.macrothink.org/journal/index.php/ijhrs/article/view/15102/11890>
- Takahashi, L., Baptista, M., Cardoso, H. y Rueda, J. (2019). La asociación entre el apoyo organizacional con el clima organizacional y la sintomatología depresiva. *Psicología desde el Caribe*, 36(1), 1-24.
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/10542/214421446495>
- Velezmoro, Y. y Solorzano, J. (2022). Influencia del compromiso organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una unidad clínico forense de Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3826-3867.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3361
- Vargas, M. (2022). *Liderazgo transformacional y compromiso organizacional en Municipalidades de la Provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97073>

- Vera, R. y Ayala, R. (2023). Efecto del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores. Caso: hospital universitario de guayaquil 2023. *Compendium*, 10(3), 189-204. <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/1219>
- Widodo, A., Budiyanto, & Suhermin. (2023). The Effect of Perceived Organizational Support, Psychological Empowerment and Structural Empowerment on Employee Engagement and Job Performance at PT. Angkasa Pura I (Persero). *Asian Journal of Management Analytics*, 2(1), 45–60. <https://doi.org/10.55927/ajma.v2i1.2613>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipotesis	Variables	Metodología
<p>General:</p> <p>¿Existe relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los colaboradores de un municipio distrital de una provincia de Lima?</p>	<p>Generales:</p> <p>Determinar la relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación entre apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024.</p>	<p>Variable 1: Apoyo organizacional percibido</p> <p>Unidimensional</p> <p>Variable 2: Compromiso organizacional</p> <p>Dimensiones;</p> <p>Compromiso afectivo</p> <p>Compromiso de continuidad</p> <p>Compromiso normativo</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Corte: transversal</p> <p>Población y muestra: 130 trabajadores de un Municipio Distrital de una provincia de Lima, 2024.</p> <p>Muestreo: no probabilístico, censal</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala Apoyo organizacional percibido y Escala Compromiso organizacional.</p>
	<p>Específicos</p> <p>a) Identificar y comparar los niveles de apoyo organizacional percibido en trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024, según sexo.</p> <p>b) Identificar y comparar los niveles de las dimensiones de</p>	<p>Específicas:</p> <p>a. Existen diferencias en los niveles de apoyo organizacional percibido, según sexo, en los trabajadores de un municipio distrital</p>		

	<p>compromiso organizacional en trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024, según sexo.</p> <p>c) Probar las propiedades psicométricas de los instrumentos en la población de estudios.</p>	<p>de una provincia de Lima, 2024.</p> <p>b. Existen diferencias en los niveles de las dimensiones de compromiso organizacional, según sexo, en los trabajadores de un municipio distrital de una provincia de Lima, 2024.</p> <p>c. Los instrumentos poseen propiedades psicométricas válidas y confiables en la población de estudios.</p>		
--	--	--	--	--

Anexo B: Instrumento 1**Instrumentos de recolección de datos****Escala AOP****Instrucciones:**

Marque el número en el recuadro de cada pregunta que describa mejor su respuesta

No hay respuestas malas ni buenas, solo se requiere su opinión

1. Totalmente en desacuerdo
2. Moderadamente en desacuerdo
3. Débilmente en desacuerdo
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5. Débilmente de acuerdo
6. Moderadamente de acuerdo
7. Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5	6	7
1	La organización valora mi contribución para el mejoramiento							
2	Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme, lo haría							
3	La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte							
4	La organización considera mis objetivos y valores							
5	La organización ignora cualquier queja mía							
6	La organización desatiende mis intereses, cuando toman decisiones que me afectan							
7	La ayuda de la organización está disponible cuando tengo problema							
8	La organización realmente se ocupa de mi bienestar							
9	La organización esta dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo de mejor que pueda							
10	Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible la organización no lo notaria							
11	La organización esta dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial							
12	La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo							
13	Si le dieran oportunidad, la organización se aprovecharía de mi							
14	La organización muestra muy poca preocupación por mi							

15	La organización se interesa por mis opiniones							
16	La organización se enorgullece por mis logros en el trabajo							
17	La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible							

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo C. Instrumento 2

Escala CO

Instrucciones:

Marque con una "X" la respuesta de su preferencia, según la escala siguiente:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo


COMPROMISO ORGANIZACIONAL		ESCALA				
Ítems		1	2	3	4	5
1	Sería muy feliz de pasar el resto de mi vida laboral en esta institución.					
2	Asumo los problemas de esta institución como si fueran míos.					
3	Realmente siento un fuerte sentido de pertenencia a esta institución.					
4	Me siento apegado emocionalmente a esta institución.					
5	Me siento como parte de una familia en esta institución.					
6	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.					
7	En este momento, permanecer en mi institución es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
8	Sería muy difícil para mí dejar mi institución en este momento, incluso si quisiera.					
9	Muchos aspectos de mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución.					
10	Siento que tendría muy pocas opciones de trabajo si consideraría dejar mi institución.					
11	Siento que he puesto tanto de mí en esta institución, que no podría considerar trabajar en otra institución.					

12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar mi trabajo en esta institución sería la escasez de alternativas disponibles en otros lugares.					
13	No dejaría esta institución porque siento una obligación moral de permanecer en ella.					
14	Incluso si fuera una ventaja para mí, no creo que sea correcto dejar esta institución ahora.					
15	Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.					
16	Esta institución merece mi lealtad.					
17	No dejaría esta institución en este momento porque tengo un sentido de obligación con las personas que la integran.					
18	Le debo mucho a esta institución.					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo D: Permiso de los instrumentos

Evidencia de Uso Libre del instrumento 1



Acceso abierto

2023

Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores de una municipalidad distrital de Lima

Ascencio Flores, Luz Mercedes

Establece la relación entre la variable apoyo organizacional percibido y la variable compromiso organizacional, en una muestra de 275 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. El presente estudio es descriptivo, correlacional y transversal. Los datos se obtuvieron empleando dos instrumentos válidos y confiables para el estudio: la escala de apoyo organizacional percibido, de Eisengerber, Huntington, Hutchison y Sowa (1986), adaptada al español, que es una escala unidimensional y, la Escala de Compromiso organizacional, de Meyer y Allen (1993), que consta d...


Eres libre de:


Compartir : copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato


Adaptar : remezclar, transformar y desarrollar el material

El licenciente no puede revocar estas libertades siempre que usted cumpla con los términos de la licencia.

En los siguientes términos:

 **Atribución** : debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciente lo respalda a usted o a su uso.

 **No comercial** : no puede utilizar el material con finés comerciales.

 **ShareAlike** — Si remezclas, transformas o construyes sobre el material, debes distribuir tus contribuciones bajo la misma licencia que el original.

Sin restricciones adicionales : no puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros hacer algo que la licencia permite.

Avisos:

No es necesario cumplir con la licencia para los elementos del material que sean de dominio público o cuyo uso esté permitido por una excepción o limitación aplicable.

No se ofrecen garantías. Es posible que la licencia no le otorgue todos los permisos necesarios para el uso previsto. Por ejemplo, otros derechos, como los de publicidad, privacidad o derechos morales, pueden limitar el modo en que utiliza el material.

Evidencia de Uso Libre del instrumento 2

Ficheros en el ítem



Nombre: T010_70224209_T.pdf
 Tamaño: 8.360Mb
 Formato: PDF

[Ver](#)

Este ítem aparece en la(s) siguiente(s) colección(ones)

- [6. Tesis de pre y posgrado - Pendientes de evaluación](#) [3642]



Excepto si se señala otra cosa, la licencia del ítem se describe como info:eu-repo/semantics/openAccess

Eres libre de:

Compartir: copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato para cualquier propósito, incluso comercial.

Adaptar: remezclar, transformar y desarrollar el material para cualquier propósito, incluso comercial.

El licenciante no puede revocar estas libertades siempre que usted cumpla con los términos de la licencia.

En los siguientes términos:



Atribución: debe otorgar [el crédito correspondiente](#), proporcionar un enlace a la licencia e [indicar si se realizaron cambios](#). Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o a su uso.

Sin restricciones adicionales: no puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas](#) que restrinjan legalmente a otros hacer algo que la licencia permite.

Avisos:

No es necesario cumplir con la licencia para los elementos del material que sean de dominio público o cuyo uso esté permitido por una [excepción o limitación](#) aplicable.

No se ofrecen garantías. Es posible que la licencia no le otorgue todos los permisos necesarios para el uso previsto. Por ejemplo, otros derechos, como los [de publicidad](#), [privacidad](#) o [derechos morales](#), pueden limitar el modo en que utiliza el material.