



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en los
colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo
Mayo, 2022

AUTORA:

Bardales Perez, Deisy Yesenia (orcid.org/0000-0002-7209-5278)

ASESOR:

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ
2022**

Dedicatoria

Con todo mi corazón, a mis padres: Visente y Reyna, mis mejores modelos de esfuerzo, perseverancia y superación. Sus bendiciones brindadas, a lo largo de mi vida me protegen y me llevan por el camino del bien.

Por eso les dedico este trabajo en ofrenda de su paciencia y amor incondicional.

A mi hermana Irene, por siempre creer en mí y estar presente brindándome apoyo moral en el transcurso de esta etapa de mi vida.

Finalmente, a mis sobrinos, Danae, Yomer y Alexis; quienes han sido mi mayor inspiración para no rendirme en los estudios, esperando ser un ejemplo para ellos.

Yesenia

Agradecimiento

A Dios, por darme la fortaleza e iluminarme para vencer los obstáculos y no desmayar frente a los problemas que se presentaron.

A mi asesor Mtro. Richard Foster Horna Rodríguez, por compartir su valiosa experiencia, conocimientos y apoyo constante para la culminación de este estudio.

Por último, agradezco el apoyo a los directivos de la OGSS-BM, y a todas las personas que me brindaron las facilidades para que este trabajo se realice con éxito.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	19
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1: Validez de los instrumentos.....	20
Tabla 2: Confiabilidad de la variable apoyo organizacional percibido.....	21
Tabla 3: Confiabilidad de la variable compromiso organizacional.....	21
Tabla 4: Apoyo organizacional percibido y sus dimensiones.....	24
Tabla 5: Compromiso organizacional y sus dimensiones.....	25
Tabla 6: Prueba de normalidad.....	26
Tabla 7: Relación AOP y CO.....	27
Tabla 8: Relación AOP y dimensión afectivo – normativo.....	28
Tabla 9: Relación AOP y dimensión continuidad.....	29

Resumen

La investigación se planteó como objetivo principal determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022, la investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y de diseño no experimental; la población fueron los colaboradores de la OGESS-BM, la muestra lo conformaron 105 colaboradores tomados de un muestreo no probabilístico por conveniencia; a los participantes se les aplicó los instrumentos: Escala del Apoyo organizacional Percibido y Escala del Compromiso Organizacional ambos instrumentos de Flores & Gómez (2018), los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS 26; luego del procesamiento de los datos se determinó un nivel de significancia bilateral igual a 0.000, valor que está por debajo del 0.05, y coeficiente de correlación Rho Spearman tiene un valor de 0.696 que indica una correlación alta, este resultado no permitió aceptar la hipótesis alterna determinando que existe una relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022; si se realizan actividades para mejorar el apoyo organizacional percibido el compromiso organizacional aumentará de manera proporcional.

Palabras clave: Organización, actitud laboral, ambiente de trabajo.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between perceived organizational support and organizational commitment in the collaborators of the OGSS-BM, 2022, the research was of a basic type, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental design; the population were the collaborators of the OGESS-BM, the sample was made up of 105 collaborators taken from a non-probabilistic convenience sampling; The instruments were applied to the participants: Scale of Perceived Organizational Support and Scale of Organizational Commitment, both instruments of Flores & Gómez (2018), the data was processed in the statistical program SPSS 26; After processing the data, a level of bilateral significance equal to 0.000 was determined, a value that is below 0.05, the confidence value is 99% and the Rho Spearman correlation coefficient has a value of 0.696, which indicates a high correlation. This result did not allow accepting the alternative hypothesis, determining that there is a significant relationship between perceived organizational support and organizational commitment in the collaborators of the OGSS-BM, 2022; if activities are carried out to improve perceived organizational support, organizational commitment will increase proportionally.

Keywords: Organization, work attitude, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

Las personas en las organizaciones son un factor fundamental que fijan la acogida o no de las mismas, si las personas realizan sus funciones con Compromiso Organizacional (CO) el aporte que harían por medio de sus esfuerzos ayudaría a concretar las metas organizacionales. Al notar que un colaborador presta atención a las metas y realiza esfuerzos por ayudar a concretarlas, se le valora, ya que al desarrollar sus actividades lo hace con entrega y preocupación; es decir, estaríamos hablando de un colaborador con CO (Morales, 2018).

El CO es abordado a nivel internacional tal como lo indica López (2020), quien resalta que el CO en los trabajadores tomados de una población de 142 países participantes, dio como resultado que solo el 13% de los participantes muestran rasgos de CO, demostrando así que pese a la importancia que se ha dado a este tema por investigadores en diversos lugares del mundo, aun no hay resultados favorables. De esta manera queda por sentado que hay la necesidad de implementar estrategias para mejorar estos niveles. Se debe considerar que el ser humano en su edad adulta pasa mucho tiempo en su centro de labor y esto le ayuda a desarrollarse como persona, a su vez las organizaciones buscan propiciar ventaja competitiva, expansión en el mercado, vigencia entre otras. Es por esta razón que se debe propiciar técnicas que ayude a generar colaboradores comprometidos (Chiavenato, 2009).

En esa misma línea, en el plano internacional, Loaiza (2020), quien indica que de los trabajadores a nivel mundial en una encuesta realizada por la Oxford Economics solo el 34% demuestran satisfacción por el trabajo que realizan y de estos el 87% no muestran CO. Estos trabajadores estarían dispuestos a cambiar de trabajo demostrando poco interés. Se deja notar la responsabilidad que tienen los gerentes no solamente en dotar del personal idóneo a las organizaciones con el propósito de concretar los objetivos organizacionales, sino lograr que las personas se sientan comprometidas con la organización, que de alguna manera ellas sientan que al aportar sus energías, conocimientos, habilidades, etc. a la organización es un beneficio mutuo, otro rol fundamental del responsable de las personas en las

organizaciones es generar un clima de trabajo donde se valore el esfuerzo y a las personas, esto en clara alusión a que se debe lograr el Apoyo Organizacional Percibido (AOP) (Chiavenato, 2007).

En América Latina, se presenta resultados un tanto alentadores. Según Naranjo (2018) indica que el nivel de CO en esta parte del mundo es 62% favorable a comparación de otras partes del mundo; pese que en países como Argentina, Brasil y Chile luego de consultar a 1200 empresas se encontraron que es una variable deficiente es el CO. A pesar de los resultados que se presentan a nivel de América Latina en general según reporta Llontop (2022), solo el 21% de las organizaciones cuentan con programas para incrementar el CO en los trabajadores, mostrando la deficiencia en este aspecto de importancia.

Es ese escenario realizan sus actividades las organizaciones en el Perú. Según Ramírez (2018) las organizaciones peruanas realizan esfuerzos para lograr el CO en sus colaboradores, se plantean metas y las comunican a las personas responsables de ejecutarlas realizando motivación y dirección para lograr el objetivo trazado; además, indica que pese a esos esfuerzos solo el 35% de los trabajadores en el país muestran niveles favorables de CO. Este se puede mejorar aplicando diversas estrategias las que para cumplir su objetivo deberían ser percibidas por los trabajadores como beneficiosas. Entre ellas, está el reconocimiento al esfuerzo que ellos ponen al trabajo, de esta manera se propicia AOP. Esto ayuda para que los colaboradores sientan apego o CO, tal como indica Santiago & Rojas (2022) es necesario que los responsables de las personas en las organizaciones tomen medidas que ayuden a impulsar el CO al hacerlo nos aproximamos a conseguir las metas organizacionales propuestas.

En el departamento de San Martín, se encuentra ubicada la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo (OGESS-BM) es una entidad dependiente de la Dirección Regional de Salud de San Martín (DRSSM) y esta a su vez depende del Ministerio de Salud del Perú (MINSA); la OGESS asume la responsabilidad de la gestión sanitaria en el territorio correspondiente a la zona bajo mayo que implica las provincias de San Martín, Lamas y el Dorado, esta entidad tiene la

responsabilidad de atender los requerimientos y de apoyo que solicitan los establecimientos de Salud de nivel I y II de las provincias mencionadas. Todo esto con el propósito de consolidarse como entidad que realice la gestión de servicios de salud demostrando calidad y calidez en la atención; en el momento propicio, sin discriminación de ninguna índole, poniendo el enfoque en la prevención y realizando promoción de la salud; de esta manera mejorar las condiciones en cuanto a salud de los pobladores en la jurisdicción. En el MINSA se cuenta con dos grupos de colaboradores: los asistenciales y los administrativos. Los asistenciales son los que tienen contacto directo con el paciente y los administrativos son los que realizan todas las funciones administrativas para que la fusión de los asistenciales se desarrolle sin ninguna complicación. La OGESS – BM es la parte administrativa del MINSA en esta parte del país; el cumplimiento del objetivo organizacional fue puesto a prueba durante la emergencia sanitaria a causa de la Covid19. En la actualidad las medidas de urgencia han disminuido a comparación con años anteriores aun así es necesario para concretar el objetivo de velar para que los pobladores gocen de buena salud en todas sus dimensiones. Todo esto como resultado de las acciones que realiza el estado para consolidar la salud universal. Es por ello, la necesidad de conocer si el AOP está aportando a generar colaboradores con CO que ayuden en el cumplimiento del objetivo establecido.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se determina como problema general de este estudio ¿Cuál es la relación que existe entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022?, y por ende los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de percepción del apoyo organizacional percibido en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022?, ¿Cuál es el nivel de percepción del compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso afectivo - normativo en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022? y ¿Cuál es la relación que existe entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022?.

Esta investigación se justifica; por conveniencia, porque se tiene el acceso a la información y la muestra de un claro interés por los responsables de la gestión de la institución objeto de estudio por conocer el resultado de esta investigación, la cual ayudará en la toma de decisiones. Teóricamente, se hará un aporte teórico en referencia a las variables a estudiar, esta investigación hará uso de un formato y dejará un antecedente para futuros investigadores. A nivel metodológico, esta investigación hará uso de un diseño metodológico el cual será comprobado en su desarrollo, se hará la validación de los instrumentos y se determinará la relación entre las variables, que servirán de base para futuras investigaciones. A nivel social con esta investigación se beneficiará directamente los colaboradores de la OGESS-BM. Al conocer los resultados de la misma los directivos tomarán medidas para fortalecer las acciones que se están realizando bien o mejorar algunos aspectos que sean necesarios. También, se beneficiará la población en general, pues un colaborador comprometido con la organización realiza un buen trabajo y del trabajo bien realizado de esta institución depende el buen servicio en temas de salud. Implicancia práctica, la investigación favorecerá a la solución del problema estudiado y contribuirá en la mejora de la calidad del servicio de salud.

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar la relación que existe entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022. Como objetivos específicos se plantearon: a) Conocer el nivel de percepción del apoyo organizacional percibido en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022, b) Conocer el nivel de percepción del compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022, c) Establecer la relación que existe entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso afectivo - normativo en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022 y d) Establecer la relación que existe entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022.

Finalmente, se planteó la hipótesis general: Existe una relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022 y las hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre apoyo organizacional percibido y el compromiso afectivo

- normativo en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022 y Existe una relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a la variable apoyo organizacional percibido, se consideraron como antecedentes a nivel internacional a la investigación realizada por Ortiz & García (2022). Ellos desarrollaron un estudio que utilizó una metodología descriptiva correlacional, con diseño no experimental transversal y cuya población estuvo constituida por 294 colaboradores de 27 organizaciones, el muestreo utilizado fue no probabilístico, la técnica utilizada en el recojo de la información fue la encuesta y se llegó a conclusión que las organizaciones en la que laboran más personas tienen mejor apoyo organizacional y que esta variable no guarda relación con las variables sociodemográficas.

En esa misma línea, se encuentra el trabajo realizado por Peng et al. (2022), ellos desarrollaron un estudio de tipo correlacional, de diseño transversal, la población fueron enfermeras de Wuhan y se tomó una muestra de 1017 enfermeras utilizando un muestreo por conveniencia; los participantes llenaron una encuesta que fue la técnica la técnica utilizada en el recojo de la información, luego de procesados los datos se llegó a concluir que existe una relación positiva entre el AOP y el trabajo emocional y que esto a su vez proporciona en los colaboradores altos niveles de valores profesionales.

Del mismo modo encontramos a Caesens et al. (2018) quienes desarrollaron un estudio de tipo correlacional y de diseño transversal no experimental, la población fueron docentes de Bélgica de los cuales se tomó a 263 participantes utilizando un muestreo por conveniencia, se aplicó una encuesta como método para la recolección de la información y luego de procesada la información se llegó a concluir que el AOP se relaciona negativamente con el conflicto de relaciones. A su vez, esta variable en este estudio determinó que se relaciona negativamente con el conflicto de tareas y se hace la precisión que el AOP no afecta esas variables; pero, sí a otras que también son de interés para las organizaciones.

En relación a la variable CO; se consideraron como antecedentes a nivel internacional a la investigación realizada por Nguyen et al. (2020) quienes realizaron un estudio de tipo básica correlacional, diseño transversal; la

población estuvo compuesta por empleados de empresas Vietnam y participaron 636 personas que conformaron una muestra no probabilística, se aplicó una encuesta como técnica para la recolección de los datos y luego de procesada la información se determinó que los componentes del CO, el compromiso normativo tiene impactos directos e indirectos en la motivación de los empleados y si se quiere lograr trabajadores motivados se deben realizar acciones para mejorar el CO.

En esa misma línea, Al-Haroon & Al-Qahtani (2020) desarrollaron una investigación de tipo cuantitativo, diseño transversal, la población considerada en este estudio fueron enfermeras de un hospital público de Arabia Saudita, para determinar los participantes se hizo uso un muestreo no probabilístico y se tomó 384 personas quienes llenaron una encuesta que se utilizó como técnica para el recojo de los datos; luego de procesar la información se determinó que los participantes muestran un grado de CO moderado y que esta variable tiene relación directa con las variables sociodemográficas que es importante al momento de hacer selección del personal.

Así mismo, tenemos a Al Balushi et al. (2022). Estos investigadores desarrollaron un estudio de tipo descriptiva correlacional, de diseño no experimental; la población lo conformaron trabajadores del sector público en el Sultanato de Omán en la península arábiga, los participantes fueron 351 que fueron tomados utilizando un muestreo no probabilístico. A estas personas se les aplicó la técnica encuesta para el recojo de la información que luego de procesados los datos de llego a la conclusión que el crecimiento profesional es un elemento muy esencial que motiva el ánimo de rotación de los trabajadores. Además, los hallazgos confirman que el compromiso afectivo y de continuidad, excepto el normativo, ayudan a tomar la decisión de rotar con intenciones de lograr crecimiento profesional.

En relación a la variable, apoyo organizacional percibido, se consideraron como antecedentes a nivel nacional a Zegarra (2019), quien desarrolló un estudio de tipo descriptivo correlacional, el diseño es transversal no experimental; la población considerada en este estudio fueron los trabajadores asistenciales de la Clínica San Gabriel y se contó con la participación de 81 personas teniendo

un muestreo no probabilístico; se aplicó una encuesta como técnica de recolección de los datos, se llegó a concluir que existe una relación significativa entre el AOP y el desempeño laboral indicando que al realizar actividades que mejoren el AOP esto afectará de manera proporcional en el desempeño laboral de los trabajadores.

Del mismo modo se consideró a Zúñiga (2019), quien desarrolló un estudio de tipo básica correlacional, el diseño empleado en esta investigación fue no experimental, la población estuvo conformada por trabajadores asistenciales del Hospital de San Juan de Lurigancho, la muestra lo conformaron 120 personas a quienes se realizó una encuesta como técnica para la recolección de la información; se llegó a concluir que las variables tienen una relación positiva; pero, muy baja, si se mejora la comunicación interna en la institución el AOP se verá afectado mínimamente.

En esa misma línea, se consideró a Conde (2017), quien realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional, el diseño considerado para este estudio es no experimental, la población la conformaron los trabajadores de un centro hospitalario, la muestra estuvo conformada por 146 profesionales que desempeñan la función asistencial, a ellos se les aplicó una encuesta como técnica para recolectar los datos; luego de procesada la información se determinó una relación significativa entre el CO y AOP indicando que las acciones que se realicen para mejorar el CO afectaran de manera directa y significativa en el AOP.

En relación a la variable, compromiso organizacional, se consideraron como antecedentes a nivel nacional a Paz et al. (2020), quienes desarrollaron un estudio del tipo correlacional, el diseño fue no experimental y consideraron como población a colaboradores de Colegios de la MNO, la muestra se compuso por 125 personas a las que se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos; luego de procesada la información se concluyó que existe una relación significativa positiva entre el marketing interno y el CO indicando que las organizaciones que realizan esfuerzos por mejorar la percepción del marketing interno esto afectará de manera positiva y directa en el CO.

Así mismo tenemos a Quispe & Paucar (2020), quienes desarrollaron una investigación de tipo correlacional y se hizo uso de un diseño explicativo secuencial, la población considerada para este estudio fueron los docentes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, la muestra intencional estuvo compuesta por 114 personas a las que se les aplicó una encuesta como técnica para recolectar la información; luego de procesados los datos se llegó a concluir que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el CO y que al descuidar factores higiénicos y factores motivacionales esto afecta el CO de manera negativa.

Del mismo modo se tomó en cuenta a Labán (2021), quien desarrolló una investigación de tipo cuantitativo correlacional de diseño no experimental transversal, la población de este estudio fueron los docentes de un centro de idiomas de Cajamarca, la muestra fueron 15 personas a las que se aplicó una encuesta como técnica para recolectar los datos los cuales luego de procesarlos se llegó a concluir que el CO se relaciona de manera directa y muy significativamente con el desempeño laboral, las acciones que se ejecuten para mejorar el CO en los colaboradores afectarán de manera directa y proporcional con el desempeño laboral.

En esa misma línea García (2022) desarrolló una investigación de tipo estudio aplicado, diseño no experimental, la población considerada fue la MP de Lambayeque, 61 trabajadores participaron como muestra a quienes se aplicó una encuesta que fue la técnica que se utilizó para la recolección de la información; luego de procesados los datos se llegó a concluir que hay una relación positiva y muy alta entre la gestión administrativa y el CO indicando además que si se requiere mejorar el CO se debe mejorar la gestión administrativa ya la relación indica que lo que se haga por mejorar la primera variable impactará de manera proporcional en la segunda.

También, se consideró a Linares (2021), quien desarrolló una investigación de tipo descriptiva – correlacional y de diseño no experimental; la población estudiada en este estudio fueron los colaboradores de la Municipalidad de Chepén, fueron 249 los considerados en la muestra a quienes se les aplicó un cuestionario como herramienta para recolectar la información, una vez obtenido

los datos se procesaron y se llegó a la conclusión que el liderazgo se relaciona de manera significativa con el CO y que al ejercer un buen liderazgo en la institución el CO mejorará; esto producto de la dependencia del CO de la capacidad de liderazgo de la autoridad que está ejerciendo la gestión.

En relación los antecedentes locales se consideraron a Bustamante (2022), quien desarrolló una investigación de tipo básica descriptiva correlacional, de diseño no experimental, la población fueron los colaboradores de la Red de Salud Lamas, la muestra lo conformaron 53 colaboradores de la institución, se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de la información la cual luego de procesarla se llegó a concluir que la relación entre el CO y la gestión por competencias se relacionan de manera significativa que al buscar la mejora del CO; la gestión por competencias tomará un camino de mejora y esto es favorable para los colaboradores.

También, se consideró a Huancas (2020), quien desarrolló un estudio de tipo básica correlacional, el diseño empleado es no experimental, la población considerada en este estudio fueron los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, la muestra fueron 79 personas a quienes se les procedió a encuestar, luego de procesar la información se llegó a concluir que la relación es significativa si mejora la percepción del CO en los colaboradores se afectará de manera significativa y proporcional en la productividad.

En esa misma línea, tenemos a Ríos (2021), quien desarrolló una investigación de tipo básica correlacional, el diseño empleado fue no experimental, la población fueron colaboradores de la MPSM, la muestra intencional fueron 100 personas que laboran en el área de Gestión de Residuos, a estas personas se les aplicó una encuesta con el propósito recabar la información, luego de procesar los datos se llegó a concluir que la variable CO y satisfacción laboral se relacionan de manera positiva baja indicando que al realizar mejoras con el propósito de mejorar el CO; esto afectará de manera baja en la satisfacción laboral en esta institución.

Asimismo, Palomino (2021) desarrolló un estudio de tipo descriptiva correlacional, diseño no experimental, se consideró como población de estudio

a los colaboradores del Distrito Judicial de San Martín, fueron 21 colaboradores considerado como muestra a quienes se les aplicó una encuesta que fue la técnica utilizada para recolectar la información; luego de procesados los datos se llegó a concluir que hay relación entre el CO y el desempeño laboral de los colaboradores que las actividades que se realicen para mejorar el CO impactará de manera directa y significativa en el desempeño laboral.

En cuanto a la definición del AOP es el reconocimiento que la organización realiza al esfuerzo de los colaboradores y las medidas que la organización implementa con el fin de lograr el bienestar en el colaborador, así lo indica Flores & Gómez (2018), son todas aquellas medidas que la organización realiza para propiciar bienestar en el colaborador, al concretar estas medidas el propósito de ser comprendidas y percibidas por los colaboradores, estos las aprecian como favorables porque las entienden y consideran que son propiciadoras de bienestar.

De igual manera, Peng et al. (2022) indica que el AOP hace referencia a la percepción positiva por parte de los colaboradores hacia la reciprocidad que demuestra la organización en referencia al esfuerzo que ellos realizan en el desarrollo de las actividades encomendadas. Esta percepción da como resultado colaboradores comprometidos con su trabajo y enfocados en cumplir los objetivos organizacionales; también, se entiende que el AOP se concreta cuando una organización muestra empatía respecto al esfuerzo observado en el colaborador. El resultado de esta acción es que los colaboradores entiendan que esa organización no solo está pensando en el cumplimiento de los objetivos, sino que la organización reconoce el esfuerzo puesto por los colaboradores en miras del logro de tal objetivo (Ortiz y García, 2022).

Del mismo modo lo confirman Robaee et al. (2018), quienes indican cuando una organización implementa acciones, políticas o directrices, las cuales los colaboradores entienden que estas apuntan a valorar las aportaciones que ellos realizan y en compensación el colaborador demuestra esfuerzo y compromiso por cumplir la tarea encomendada en esa organización se estará manifestando AOP.

En esa misma línea, encontramos a Chiavenato (2007) quien resalta que en las organizaciones los responsables del área de recursos humanos tienen en sus manos un papel fundamental; el trabajo que ellos desempeñan no solamente es dotar del personal idóneo para conseguir los objetivos organizacionales, sino conseguir que las personas que laboran en las organizaciones sientan compromiso y satisfacción por el trabajo, que de alguna manera ellas sientan que al aportar sus energías, conocimientos, habilidades, etc. la organización responde de manera recíproca reconociendo el esfuerzo y dedicación, aunque el autor no lo dice esto es AOP.

Por otro lado, Maan et al. (2020) indican que el AOP es un factor que no depende de las acciones que realiza la organización en favor de los colaboradores, sino que los colaboradores las perciban como acciones favorables y esta percepción depende de otros factores que son propios del colaborador como persona, las que están relacionadas con la personalidad y como la personalidad es diferentes en cada individuo; es por ello, que recomiendan realizar acciones que la mayoría perciba como favorables.

En esa misma línea, Zuñiga (2019) indica, que el AOP es la imagen que se hace el trabajador de la organización respecto a cuanto esta valora el esfuerzo que él realiza al momento de desarrollar las actividades encomendadas, cuando un colaborador realiza un trabajo resaltante espera recibir un reconocimiento por su trabajo. Asimismo, Zegarra (2019) indica que el AOP es la imagen que se crea el trabajador en relación a las acciones que realiza la organización como resultado al esfuerzo que el trabajador pone en el desarrollo de sus funciones.

Ortiz & García (2022) aportan, que al sentir los colaboradores AOP se genera en ellos el principio de reciprocidad; esto quiere decir, que si los trabajadores sienten que el esfuerzo que realizan en el cumplimiento de sus funciones es valorado, apreciado y reconocido por la organización, entonces se genera la necesidad de devolver con acciones beneficiosas para la organización, generandose un beneficio mutuo.

En cuanto a la importancia de esta variable Flores & Gómez (2018) indican que esta radica en que si se percibe de manera positiva las personas corresponden al apoyo de la organización de muchas maneras y están más satisfechas con sus trabajos, las personas se asocian positivamente con su trabajo y organización. Esto fortalece la asociación entre ellos. Son muy leales y están satisfechos tanto con el trabajo como con la organización.

En relación a las dimensiones del AOP, en esta investigación se tomaron en cuenta las dimensiones propuestas por Flores & Gómez (2018), quienes proponen que los componentes que miden esta variable son: la percepción positiva y la percepción negativa.

En cuanto a la dimensión *percepción positiva*, es cuando los colaboradores tienen disposición y ven con agrado las acciones que realizan los responsables de la gestión, además tienen el firme deseo de realizar las actividades encomendadas demostrando ánimo, buena voluntad e identificación con la empresa; este aspecto es favorable para la organización pues aquí los colaboradores dan la seguridad de la realización de un buen trabajo (Flores & Gómez, 2018).

En relación a la dimensión *percepción negativa*, se presenta cuando las acciones que realizan los responsables de la gestión tienen reacciones negativas y no son bien vistas por los colaboradores causando efectos negativos en indicadores que son de interés para la organización (Flores & Gómez, 2018).

Pese a que estas dimensiones son compartidas por Maan et al. (2020), Robaee et al. (2018), Gigliotti, et al. (2019) entre otros, Maan et al. (2020) presenta otros componentes para medir el AOP: *Intercambio social positivo*: se refiere a la relación que presenta entre el empleado y el empleador y aborda las necesidades de ambos; *Asociación positiva*: el colaborador desarrolla una relación positiva en referencia a los objetivos de la organización y *Actitudes de respuesta*: las cuales pueden ser positivas o negativas frente a cambios que realizan en la organización.

Respecto al CO se define como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización, así lo define Flores & Gómez (2018), en referencia al término se define como la percepción positiva que los colaboradores tienen en referencia al trabajo y se demuestra por medio de un sentimiento de pertenencia y deseos de seguir aportando a la organización.

En esa misma línea, Hernández et al. (2018) indican que el CO es una condición mental adecuada que muestran los colaboradores cuando realizan un trabajo encomendado por la empresa y lo hacen con esfuerzo y dedicación. El resultado es positivo para la organización y en los colaboradores se genera identidad por el trabajo.

Herrera & De Las Heras (2020) es una demostración motivacional en referencia a las actividades cotidianas del trabajo que se desarrollan en el centro de labores y la cual hace aflorar una actitud positiva hasta culminar la tarea, y una vez concluida la tarea el colaborador suele sentirse satisfecho por el trabajo realizado y como consecuencia se llega a tener satisfacción laboral.

En esa misma línea, se ubica Araque et al. (2017), el CO es la fuerza que mueve a los colaboradores a desarrollar su trabajo con dedicación hasta culminar la tarea. También hace referencia que este término se viene utilizando desde 1965 tras la publicación que realizaron Lodahl y Kejner, fue partir de entonces que en el campo del estudio empresarial cobró relevancia.

Asimismo, indica respecto al CO Chiavenato (2011) que más allá de ser una actitud es un sentimiento de valor de lo presente y pasado de la organización, valor por la cultura y la filosofía de la organización y una demostración de apego, apropiación y necesidad de cumplir con las metas que se traza la organización y que al realizarlas el sentimiento es de satisfacción.

De igual modo Chauhan et al. (2022) indican que las organizaciones contemporáneas buscan colaboradores eficaces que demuestren CO en el desarrollo de sus funciones pues el mundo competitivo en el que vivimos así lo

requiere y para estar a la altura de la competitividad es necesario que el colaborador se comprometa organizacionalmente.

Bustamante (2022) indica que dado que el CO es caracterizado por el grado en que un colaborador se siente deseo de continuar en la organización y seguir aportando a ella. Se deberían implementar políticas institucionales para promover el crecimiento favorable de esta variable que ayudará a que las organizaciones públicas y privadas concreten sus metas trazadas.

Neves et al. (2018) hacen mención que el CO es necesario en las organizaciones sin importan el sector económico en el que se desarrolla o si es de producción o de servicios, pues en cualquier ámbito las organizaciones buscan concretar sus objetivos y estos dependen del trabajo de los colaboradores.

La importancia de contar con colaboradores con CO es que se facilita el cumplimiento de los objetivos, se realiza mejor el trabajo en equipo, se logra sinergia, realizan las labores con un equipo motivado, se facilita la acción organizada, aporta a la felicidad organización. Los colaboradores sienten orgullo y satisfacción por el trabajo que realizan entre otros aspectos que son fundamentales para el éxito organizacional. En esa misma línea, lo indican Flores & Gómez (2018), esta variable es muy importante, porque al contar con colaboradores con CO se asegura el cumplimiento de las metas organizaciones. Además, es importante; porque cuando un colaborador está comprometido se desarrollan las actividades con optimismo, se despliega un ambiente agradable y lo más importante ayuda a aproximar a las metas, puesto que los colaboradores llegan a sentir pasión por el trabajo que realizan. En muchos de los casos al colaborador se pasa el tiempo muy rápido cuando está inmerso en sus labores y tiene el deseo de seguir aportando.

Entonces se corrobora que se debe trabajar en conseguir que los colaboradores sientan CO, dada la importancia que toma el factor humano para el éxito o fracaso de cualquier organización. En esa línea, hace referencia a la importancia Ávila & Pascual (2020), las personas dotan a las organizaciones de ventaja competitiva si no se trabaja con colaboradores comprometidos no se logra

eficiencia en las metas trazadas es por eso que es importante conseguir el compromiso de los colaboradores.

Por otro lado, Al Balushi et al. (2022) indican que los empleados exhiben CO si y solo si perciben el compromiso de su organización como un acto de interés de por medio por lograr progreso de ellos, pero la consecuencia al mostrar reciprocidad entre los colaboradores y la organización es un beneficio mutuo. Asimismo, indica que el CO es una herramienta para medir el comportamiento del colaborador frente a las responsabilidades encomendadas, esto debido a que la organización dota de una herramienta para determinar si se cuenta o no con colaboradores eficientes, pues el CO indica si el colaborador tiene o no disposición por el desarrollo de las actividades. Entonces se ve al CO como una medida de control para cerciorarse quienes son aptos o idóneos al puesto y si es necesario tomar o no decisiones para cambios dentro de la organización esto si los resultados no son los esperados.

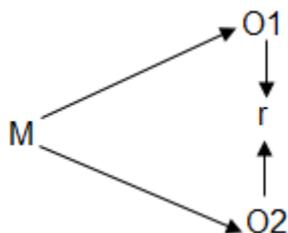
En cuanto a las dimensiones del CO, esta investigación se hizo uso de las dimensiones propuestas por Flores & Gómez (2018) quienes indican que esta variable se mide por las dimensiones siguientes: *afectivo* – *normativo* que es el sentimiento de afecto y apego que siente el colaborador por la organización y sus objetivos, los que se reflejan en una norma de no querer dejar a la organización. Y la dimensión *continuidad* que es el sentimiento de querer seguir aportando a la organización y consigo el sentimiento de no abandonar el trabajo (Flores & Gómez, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: Esta investigación es básica; las investigaciones de tipo básicas son las que cuentan con un marco teórico, tienen por objetivo contrastar las teorías existentes o hacer modificaciones solo de un tema específico (Gabriel, 2017); para esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo; se denomina cuantitativo, porque analiza datos cuantificables que se pueden medir por medio de una técnica estadística (Sánchez, 2019); esta investigación es de nivel correlacional, pues busca el grado de asociación entre dos o más variables (Herbas & Rocha, 2018).

Diseño de la investigación: Fue de diseño no experimental y corte transversal, no se realizó artificio alguno en las variables y el instrumento se aplicará una sola vez (Herbas & Rocha, 2018).



Dónde:

M = Muestra (colaboradores de la OGESS-BM).

O1: Observaciones correspondientes a la variable Apoyo organizacional percibido

O2: Observaciones correspondientes a la variable Compromiso organizacional.

r = Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Apoyo organizacional percibido

Variable 2: Compromiso organizacional

La operacionalización se presenta en el anexo de esta investigación.

3.3 Población, muestra y muestreo

La Población: Considerada para la investigación estuvo constituida por los colaboradores con función administrativa en la OGESS – BM; que en el periodo junio 2022, según informa la oficina de personal son 168, corte mes de junio 2022.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyó como participantes a los colaboradores en calidad de nombrados bajo los regímenes laborales (276 y 728) y que al mes de junio 2022 estaban desempeñando sus funciones en la OGESS-BM.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a los colaboradores que en el mes de junio estaban de vacaciones, que en el mes de junio estaban con algún tipo de licencia, colaboradores que realizaban sus funciones al mes de junio con contrato por locación de servicio y colaboradores que al mes de junio estaban contratados bajo el régimen 1057 (Contratación Administrativa de Servicios).

Luego de tener en cuenta los criterios de inclusión y exclusión los participantes quedaron en una cantidad de 105 personas al excluir a 10 trabajadores quienes estaban de vacaciones, 8 con licencia por motivos diversos, trabajadores con contrato de locación de servicio 15 y trabajadores con contrato administrativo de servicios 30.

Muestra: Lo conformaron 105 los colaboradores de la OGESS – BM correspondientes al periodo junio 2022.

Muestreo: Fue no probabilístico por conveniencia y se consideró al 100% de la población, este tipo de muestreo considera a participantes con características de interés para el investigador sin hacer uso de una formula (Otzen & Manterola, 2017)

Unidad de análisis: Fueron los colaboradores que laboran OGESS – BM en el periodo junio 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas

La técnica a utilizar para la presente investigación fue la encuesta la cual se aplicó de manera virtual a los 105 colaboradores de la OGESS-BM, se recolectó la información en los momentos que no se interrumpía el desarrollo de sus actividades.

Instrumentos

El instrumento utilizado en la medición de la variable AOP fue la Escala Apoyo organizacional percibido en la validación realizada por Flores & Gómez (2018), este instrumento está estructurado por 2 dimensiones: percepción positiva que va desde el ítem 1 al 10 y percepción negativa que va desde el ítem 11 al 16; el instrumento en total tiene 16 ítems y es medido por medio de la Escala de Likert que va desde 1 totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo.

El instrumento que se utilizó para medir la variable CO fue la Escala del Compromiso organizacional en la validación realizada por Flores & Gómez (2018) dicho instrumento está estructurado por 2: afectivo – normativo que va desde el ítem 1 al 7 y continuidad del ítem 8 al 14; el instrumento en total tiene 14 ítems y es medido por medio de la Escala de Likert que va desde 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo.

Validez

Para los instrumentos fueron sometidos al juicio de tres expertos quienes los valoraron y el dictamen fue el siguiente:

Tabla 1

Validez de los instrumentos

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1 Apoyo organizacional percibido	1	Metodólogo	4,7	El instrumento es aplicable
	2	Especialista	4,8	El instrumento es aplicable
	3	Especialista	4,8	El instrumento es aplicable
Variable 2 Compromiso organizacional	1	Metodólogo	4,7	El instrumento es aplicable
	2	Especialista	4,8	El instrumento es aplicable
	3	Especialista	4,8	El instrumento es aplicable

Fuente: *Elaboración propia*

Los expertos en el tema valoraron los instrumentos en claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia.

Ambos instrumentos arrojaron un promedio de 4,8 representando un 95% de concordancia entre los jueces con este resultado se afirma que ambos instrumentos son aplicables (ver anexo).

Confiabilidad

Para la determinación de la fiabilidad de los instrumentos, estos fueron sometidos al análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Análisis de confiabilidad de la variable: AOP

Tabla 2

Confiabilidad la variable AOP

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	16

Fuente: *Elaboración propia*

Análisis de confiabilidad de la variable: CO

Tabla 3

Confiabilidad de la variable CO

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	14

Fuente: *Elaboración propia*

El instrumento que mide el AOP tiene un coeficiente de 0,897 y el instrumento que mide la variable CO tiene un coeficiente 0.925; para que un instrumento sea considerado como fiable debe superar el 0,7 según lo indica (Contreras & Novoa, 2018).

Luego de determinada la confiabilidad y la validez se concluyó que los instrumentos son adecuados para mediar ambas variables de esta investigación y nos permitió comprobar las hipótesis planteadas.

3.5 Procedimientos

Para el desarrollo de esta investigación se solicitó la autorización a la dirección de la OGESS-B M, la cual se muestra en los anexos, luego se hizo la recolección de los datos por medio de una encuesta virtual utilizando el aplicativo Forms de Gmail – Google y finalmente se realizó la tabulación.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos tomados de la muestra se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 26.

En el análisis de los datos recolectados de ambas variables se hizo uso de herramientas para tratamiento de la información de manera descriptiva e inferencial según corresponda y para determinar el análisis estadístico adecuado se hizo uso de la prueba de normalidad y de acuerdo al resultado se tomó la decisión de emplear el Rho Spearman.

3.7 Aspectos éticos

La integridad científica se muestra en este estudio en el cumplimiento de los principios éticos internacionales, teniendo en cuenta la **justicia** al dar la oportunidad a todos los colaboradores de la OGESS-BM, quienes podía formar parte de esta investigación; además, a los participantes se les dio las indicaciones respectivas a todos por igual, se consideró el principio de **autonomía**, al permitir que ellos den su consentimiento para aplicar la encuesta, se respetaron las opiniones y los participantes permanecen en el anonimato, también se consideró el principio de la **beneficencia**, con esta investigación no se perjudica a ningún participante y se cuida su integridad, así mismo se consideró en principio de la **no maleficencia**, se cuidó de no dañar a ningún participante; además, se reservó de no divulgar las opiniones vertidas durante el recojo de la información; cabe indicar que se hizo uso de los patrones y lineamientos investigación indicados por la universidad y finalmente los lineamientos indicados en las normas APA edición 7, se ha respetado la autoría de otros autores.

IV. RESULTADOS

Nivel de la Variable: AOP

Tabla 4.

AOP y dimensiones

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
AOP	26	24.80%	48	45.70%	31	29.50%
Percepción positiva	24	22.90%	52	49.50%	29	27.60%
Percepción negativa	24	22.90%	39	37.10%	42	40%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 4 muestra que el 45.7% de los colaboradores de la OGESS- BM, presentan un nivel medio de AOP, un 29.5% se ubican en un nivel alto y el 24.8% en un nivel bajo. De igual manera ocurre en la dimensión percepción positiva con un nivel medio de 49.5%, nivel alto 27.6% y nivel bajo 22.9%. En cambio, en la dimensión percepción negativa el 40% de los colaboradores presenta un nivel alto, un 37.1% un nivel medio y el 22.9% un nivel bajo.

Nivel de la Variable: CO

Tabla 5

CO y dimensiones

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
CO	26	24.80%	52	49.50%	27	25.70%
Afectivo - normativo	24	22.90%	50	47.60%	31	29.50%
Continuidad	19	18.10%	49	46.70%	37	35.20%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 5 muestra que el 49.5% de los colaboradores de la OGESS-BM, presentan un nivel medio de CO, un 25.7% se ubican en un nivel alto y el 24.8% en un nivel bajo; en cuanto a la dimensión afectivo – normativo un 47.7% presentan un nivel medio, el nivel alto un 29.5% y el nivel bajo es un 22.9%; en cuanto a la dimensión continuidad un 46.7% presentan un nivel medio, un 18.1% presentan un nivel bajo y un 35.2% presentan un nivel alto.

Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de Normalidad

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La Tabla 6, muestra los resultados de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S), donde se observa que la variable de estudio Apoyo Organizacional Percibido y sus dimensiones los cuales no presentan distribución normal ($p < 0.05$). Por otro lado, la variable Compromiso organizacional, presenta una distribución normal. Sin embargo, para aplicar estadística paramétrica es necesario que las dos variables posean una distribución normal para aplicar estadística paramétrica; por tanto, se empleará estadística no paramétrica Rho, Spearman (Fau et al. 2020).

Comprobación de las hipótesis

Regla de decisión

p valor es $> 0,05$ se acepta (H_0)

p valor es $< 0,05$ se acepta (H_1)

(H_0) No existe relación

(H_1) Existe relación

Relación del apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional

Tabla 7

Relación AOP y CO

AOP	Compromiso organizacional		
	Rho Spearman	p - valor	N
	0,696**	0.000	105

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7, muestra un nivel de significancia bilateral igual a 0.000, valor que está por debajo del 0.05 por ende existe relación significativa entre las variables y coeficiente de correlación Rho Spearman, tiene un valor de 0.696 que indica una correlación positiva considerable, por esta razón se acepta la H1 que indica que existe una relación significativa entre el AOP y el CO en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022.

Relación del apoyo organizacional percibido y la dimensión afectivo – normativo

Tabla 8

Relación AOP y dimensión afectivo - normativo

AOP	Afectivo - normativo		
	Rho Spearman	p - valor	N
	0,721**	0.000	105

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8, muestra un nivel de significancia bilateral igual a 0.000, valor que está por debajo del 0.05 por ende existe relación significativa entre el AOP y la dimensión afectivo – normativo y coeficiente de correlación Rho Spearman tiene un valor de 0.721, que indica una correlación positiva considerable, por esta razón se acepta la H1 que indica que existe una relación significativa entre AOP y el compromiso afectivo - normativo en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022.

Relación del apoyo organizacional percibido y la dimensión continuidad

Tabla 9

Relación AOP y dimensión continuidad

AOP	Continuidad		
	Rho Spearman	p - valor	N
	0,569**	0.000	105

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 9, muestra un nivel de significancia bilateral igual a 0.000, valor que está por debajo del 0.05 por ende existe relación significativa entre el AOP y la dimensión continuidad y coeficiente de correlación Rho Spearman, tiene un valor de 0.569 que indica una correlación positiva considerable, por esta razón se acepta la H1 que indica que existe una relación significativa entre el AOP y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se ha identificado que el nivel de AOP está en un nivel medio con un 45.7%, el nivel alto tiene un 29.5% y nivel bajo con 24.8%; esto indica que las acciones que puede estar realizando la OGESS-BM por demostrar reciprocidad al esfuerzo que los colaboradores realizan en el cumplimiento de sus tareas no es del todo bien recibido, esto puede ser causal que los colaboradores no sientan compromiso organizacional hacia la institución, siendo perjudicial para el cumplimiento de los objetivos de la misma. Estos resultados son corroborados por Zegarra (2019), quien concluye que el AOP es un constructo importante, que al tener un nivel positivo en una organización se asegura un buen desempeño laboral, se asegura el cumplimiento de las metas, se asegura colaboradores comprometidos y dispuestos a dar sus energías en miras a cumplir los objetivos trazados por la organización. Es por esta razón que los directivos deben identificar que actividades aportan a un buen nivel de AOP para potenciarlas y que actividades no están cumpliendo este cometido para dejarlas de lado. Para el personal de salud esta variable cobra mucha importancia así lo afirma Zúñiga (2019), quien al concluir su investigación en el Hospital de San Juan de Lurigancho indica la importancia del AOP para que los colaboradores realicen sus actividades demostrando motivación y compromiso, además indica que una manera de fomentar el AOP es por medio de la realización de una buena comunicación interna. Esta investigación demostró que las dimensiones del AOP tienen un nivel medio corroborando que los colaboradores perciben respecto a las políticas tomadas por la institución las cuales no muestran empatía frente al esfuerzo que ellos ponen al momento de realizar sus actividades; este resultado indica que, aunque el nivel no es malo, tampoco es el óptimo. Por lo tanto, hay una necesidad latente de mejora dada la importancia de esta variable para el logro de los objetivos organizacionales planteados. En esa línea se ubican Peng et al. (2022) quienes desarrollaron una investigación en profesionales de la salud y resaltan que cuando se logra buenos niveles de AOP los colaboradores muestran esfuerzo por aportar hacia la consecución de los objetivos y en el desarrollo del trabajo muestran profesionalismo.

En esta investigación se identificó el nivel de CO el cual se encuentra en un nivel medio con un 49.5%, el nivel alto con un 25.7% y un nivel bajo de 24.8%.

Esto indica que los esfuerzos que la institución está realizando por lograr CO en los colaboradores no están dando buenos resultados. Se debe identificar de las actividades implementadas por la institución están aportando para conseguir colaboradores comprometidos para potenciarlas y que actividades no cumplen este propósito para dejar de realizarlas. Este resultado es parecido al que presenta Bustamante (2022) quien desarrolló una investigación en colaboradores de la Red de Salud Lamas, demostrando que el nivel de compromiso organizacional es medio y concluye que para que una organización tenga el éxito esperado debe lograr el CO por parte de los colaboradores, ya que esta variable es determinante para el éxito o fracaso de las organizaciones y que los directivos deben valorar las muestras de compromiso organizacional que muestran los colaboradores y propiciar para que se llegue a niveles altos lo cual resultará beneficioso para la organización. Esta investigación identificó que las dimensiones del CO tienen un nivel medio. Esto indica que se deben realizar acciones con el propósito de mejorar el compromiso afectivo – normativo y el compromiso de continuidad, si la institución propicia medios necesarios para que los colaboradores se desenvuelvan en sus funciones el CO se fortalecerá y esto traerá como consecuencia una optimización en el desarrollo de las labores y el cumplimiento de las metas y objetivos trazados. Esto lo corrobora Huancas (2020), quien desarrolló un estudio en colaboradores administrativos del sector salud y luego de realizados los análisis concluye que un factor clave para la mejora de la productividad es la mejora del CO y que si los directivos de las organizaciones ponen atención al CO y sus dimensiones con el fin de mejorar los niveles que presentan los colaboradores esto influye de manera directa y significativa en la productividad y ayuda en el cumplimiento de metas planteadas.

Esta investigación determinó la relación entre el AOP y el CO en los colaboradores de le OGSS-BM, 2022, mediante el análisis estadístico realizado de Rho Spearman se determinó que el p-valor es 0.000, valor que está por debajo del 0.05 lo que indica la existencia de relación significativa entre las variables y el coeficiente Rho Spearman = 0.696, que indica una correlación positiva considerable. Esto indica que todas las acciones que se realicen por mejorar el AOP van a tener una repercusión significativa y proporcional en el CO de los colaboradores. Este resultado es similar al presentado por Conde (2017),

quien desarrolló una investigación en profesionales de la salud que realizan funciones asistenciales, indicando al concluir su investigación que un factor clave y determinante para conseguir colaboradores comprometidos y que aporten en el cumplimiento de las metas es la mejora del AOP, cuando un colaborador percibe que la institución en la que labora por medio de sus políticas o acciones que realiza demuestra reconocimiento por el esfuerzo que ellos ponen al momento de desarrollar sus funciones estos toman una actitud positiva y demuestran compromiso en el desarrollo y cumplimiento de sus tareas. En esta investigación, se ha establecido la relación entre el AOP y las dimensiones del CO quienes luego del análisis estadístico para la correlación de ambas variables dio como resultado un p-valor = 0.000, valor que está por debajo del 0.05 lo que indica la existencia de relación significativa entre la variable AOP tanto para la dimensión compromiso afectivo – normativo y compromiso de continuidad, el coeficiente Rho Spearman es 0.721 en relación a la dimensión compromiso afectivo – normativo y 0.596 para la dimensión continuidad, lo cual indica una relación positiva considerable entre la variable AOP y las dimensiones del CO. Esto indica que si se toma la decisión de implementar estrategias con el propósito de mejorar el AOP estas estrategias influirán de manera proporcional en la mejora del compromiso afectivo – normativo y el compromiso de continuidad. Esto demuestra cuando los colaboradores sienten apego por la organización demostrando afecto por la institución y al momento de desarrollar, sienten el deseo de seguir laborando en la institución y al momento de realizar sus funciones muestran deseos de seguir aportando incluso cuando el tiempo ha pasado. Así lo corrobora Ríos (2021) quien indica que el AOP es una variable importante para el desarrollo de la gestión tanto en entidades públicas como en privadas y que si se trabaja para desarrollar niveles altos de esta variable esto va a repercutir de manera directa y proporcional en la satisfacción de los colaboradores y que un elemento clave de la satisfacción es el compromiso organizacional que se manifiesta de manera afectiva, normativa y de continuidad, si los colaboradores están comprometidos con la organización el logro de los objetivos planteados es mucho más viable de conseguir.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se estableció la existencia de una relación significativa entre el AOP y el CO en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022; luego del análisis estadístico se encontró un nivel de significancia bilateral = 0.000, valor que está por debajo del 0.05 y coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.696 indicando una correlación positiva considerable; las acciones que realicen los responsables de la gestión con el fin de mejorar el AOP, repercutirá de manera directa en el CO de los colaboradores de esta entidad.
- 6.2 Se identificó que el nivel de AOP es medio con un 45.7%, seguido del nivel alto con 29.5% y nivel bajo con 24.8%, los colaboradores no perciben acciones por parte de los responsables de la gestión que demuestren afinidad con el esfuerzo que ellos ponen en el desarrollo de sus labores.
- 6.3 Se identificó que el nivel de CO es medio con un 49.5%, seguido del nivel alto con un 25.7% y un nivel bajo de 24.8%, las acciones que los responsables de la gestión que puede estar realizando la institución no está logrando CO en los colaboradores.
- 6.4 Se estableció la existencia de relación significativa entre la varia AOP y la dimensión afectiva – normativo con un nivel de significancia bilateral = 0.000, valor que está por debajo del 0.05 y coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.721 correlación positiva considerable; las acciones que realicen los responsables de la gestión con el fin de mejorar el AOP, repercutirá de manera directa en el compromiso afectivo- normativo.
- 6.5 Se estableció la existencia de una relación significativa entre la variable AOP y la dimensión continuidad con un nivel de significancia bilateral igual a 0.000, valor que está por debajo del 0.05 y coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.569 que indica una correlación positiva considerable; esto señala que las acciones que realicen los responsables de la gestión con el fin de mejorar el AOP, esto repercutirá de manera directa en el compromiso de continuidad en los colaboradores de esta entidad.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 A los miembros del equipo de gestión de la OGESS-BM, realizar acciones concretas que ayuden a potenciar el AOP implementado directivas que muestren reconocimiento a los esfuerzos que realizan los colaboradores en el cumplimiento de sus labores, esto va a repercutir en el CO que a su vez se verá reflejado en el cumplimiento de los objetivos y metas del sector salud.
- 7.2 Al responsable de la gestión de la OGESS – BM, realizar actividades que propicien AOP como reconocimientos intrínsecos y/o extrínsecos a los colaboradores cuyo rendimiento laboral es adecuado, esto propiciará el aumento del nivel de AOP y a su vez se asegura el cumplimiento de los objetivos.
- 7.3 Al responsable de la gestión en la OGESS-BM, cerciorarse qué actividades se están realizando y si estas propician CO para potenciarlas y mejorar el nivel medio, dado que queda demostrado que un colaborador con nivel bueno de CO se esfuerza por hacer un buen trabajo y nos ayuda a cumplir los objetivos.
- 7.4 A los miembros del equipo de gestión de la OGESS – BM, desarrollar actividades que muestren reciprocidad a las contribuciones de los colaboradores realizan como reconocimientos públicos de un trabajo bien realizado, esto trae como consecuencia que los colaboradores sientan compromiso que se demuestra por medio del afecto, cariño hacia la institución que es beneficioso, pues ayuda a concretar los planes establecidos.
- 7.5 A los miembros del equipo de gestión de la OGESS – BM, fomentar actividades como comunicación pertinente, transparencia, promover un entorno en el que se demuestre inclusión y que los colaboradores noten un compromiso por el bienestar general; esto propiciará CO que es beneficioso para la institución.

REFERENCIAS

- Al Balushi, A. K., Thumiki, V. R. R., Nawaz, N., Jurcic, A., & Gajenderan, V. (2022). Role of organizational commitment in career growth and turnover intention in public sector of Oman. *Journal PloS One*, 17(5), e0265535. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0265535>
- Al-Haroon, H. I., & Al-Qahtani, M. F. (2020). Assessment of organizational commitment among nurses in a major public hospital in Saudi Arabia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13, 519–526. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S256856>
- Ávila, S., & Pascual, M. (2020). Marco filosófico del compromiso organizacional: discusión del modelo de Allen & Meyer, y propuesta de un nuevo modelo de estudio. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda Época*, (1), 201–226. <https://doi.org/10.17561//ree.v2020n1.12>
- Araya, S. C., Díaz, K. V., & Rojas, L. E. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Revista Propósitos y Representaciones*, 8(3), e428. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Blanco, Y., & Moros, H. (2021). Representación social del empoderamiento organizacional en trabajadores del sector no estatal. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(3), e24. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000300024&lng=es&tlng=es
- Bustamante, M. A., Álvarez, A. J., Villalobos, M. E., & Lucero, M. I.. (2020). Percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de los centros de salud familiar de la zona central de Chile. *Revista Información tecnológica*, 31(3), 65-74. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000300065>
- Bustamante, M. L., (2022). Compromiso organizacional y gestión por competencias en la Red de Salud Lamas, San Martín - 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86892>
- Caesens, G., Stinglhamber, F., Demoulin, S., De Wilde, M., & Mierop, A. (2018).

- Perceived organizational support and workplace conflict: The mediating role of failure-related trust. *Research journal Frontiers in Psychology*, 9, 2704. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02704>
- Camilli, C., & Römer, M. (2017). Meta-synthesis of literacy for the empowerment of vulnerable groups. *Revista Comunicar*, 53, 9-18. <https://doi.org/10.3916/C53-2017-01>
- Charry, J. M. ., & Solórzano, J. R. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 26 - 36. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.03>
- Chauhan, R. S, Howe, D. C & Nachmias, S. (2022). Organizational commitment: an ever-shifting concept forever changed by COVID-19. *Journal of Human Resource Development International*, 1–8. <https://doi.org/10.1080/13678868.2022.2047150>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. (3ª ed.). México: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ª ed.). México: McGraw - Hill
- Contreras, S., & Novoa, F. (2018). Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS. *Revista Panamericana de Salud Publica*, 1–6. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2018.65>
- Conde, A. M., (2017) Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21807>
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Una solución Alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Revista NovaRua*, 12(20), 72-89. [doi:http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5](http://dx.doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5)
- Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102. <https://doi.org/10.24875/rmo.m20000107>
- Franco, V., Quiroz, E. y Castaño, E. J. (2020). Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato? *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (60), 159-177.

<https://doi.org/10.35575/rvucn.n60a9>

- Fonseca, J. M. G, Cruz, C. E., & Chacón, L. (2019). Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad. *Revista de Psicología PUCP*, 37(1), 7-29. <https://dx.doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Flores J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(1), 1-30. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lng=es&tlng=es
- Gabriel, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. <http://ucbconocimiento.ucbca.edu.bo/index.php/JSARS/article/view/332>
- García, F. G., (2020). Gestión administrativa y compromiso organizacional de los colaboradores en una municipalidad provincial de Lambayeque [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78455>
- Gigliotti, R., Vardaman, J., Marshall, D. R., & González, K. (2019). The Role of Perceived Organizational Support in Individual Change Readiness. *Journal of Change Management*, 19 (2), 86–100. <https://doi.org/10.1080/14697017.2018.1459784>
- Herbas, B. C., & Rocha, E. A. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es.
- Hernández, B. E., Ruiz, A. M., Ramírez, V., Sandoval, S. J., & Méndez, L. C. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 820-846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández, &., Jaramillo, J. L., & Hernández, G. (2021). Relación entre el compromiso organizacional y la rotación de empleados. *Revista Estudios De*

- Administración*, 28 (1), 102–129. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2021.60211>
- Herrera, J., & De Las Heras, C. (2020). The organizational commitment in the company and its relationship with the psychological contract. *Research journal Frontiers in Psychology*, 11, 609211. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.609211>
- Huancas, E., (2020). Compromiso organizacional y productividad en los colaboradores de la oficina de Operaciones U.E. 300, Moyobamba - 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51880>
- Labán, C. E., (2021). Compromiso organizacional y desempeño laboral en los docentes de un Centro de Idiomas en Cajamarca, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/29039>
- León, L., Noriega, E., & Murillo, M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 15-32. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200003&lng=es&tlng=es
- Linares, J. M., (2021) Ejercicio de liderazgo y compromiso organizacional de los colaboradores en la Municipalidad de Chepén [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57843>
- Littlewood, HF (2020). La paradoja del Compromiso. *Revista Investigación administrativa*, 49–2. <https://doi.org/10.35426/iav49n126.01>
- Llontop, C. R., (2022) Política pública de capacitación para el compromiso organizacional docente en la institución educativa Daniel Alcides Carrión García Olmos Lambayeque. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79042>
- Loaiza, J. C., (2020) Regímenes laborales, y su asociación con el compromiso organizacional de los servidores de Municipalidad Distrital de Wanchaq, Cusco 2020. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8204>
- López, V. S., (2020) Relación del engagement y el desempeño laboral de los colaboradores de la OGESS – BM, año 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51780>

- Maan, AT, Abid, G., Butt, TH, Ashfaq, F. & Ahmed, S. (2020). Perceived organizational support and job satisfaction: a moderated mediation model of proactive personality and psychological empowerment. *Future Business Journal*, 6 (1). <https://doi.org/10.1186/s43093-020-00027-8>
- Mabaso, C. M., & Dlamini, B. I. (2017). Impact of Compensation and Benefits on Job Satisfaction. *Journal of Business Management*, 11(2), 80-90. <https://doi.org/10.3923/rjbm.2017.80.90>
- Morales, P. R., & Morales, C. R. (2018). Empowerment como productor del compromiso laboral en docentes de la UTA. *Revista Ciencia Digital*, 2(4), 231-249. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i4.224>
- Naranjo, J. A., (2018) Compromiso laboral y su relación en el desempeño de los funcionarios de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación Zona 3. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28332>
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invariancia del Cuestionario de Meyer y Allen para Enfermeras portuguesas1. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26, e3021. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>
- Nguyen, H. N., Le, Q. H., Tran, Q. B., Tran, T. H. M., Nguyen, T. H. Y., & Nguyen, T. T. Q. (2020). The impact of organizational commitment on employee motivation: A study in Vietnamese enterprises. *Journal of Asian Finance Economics and Business*, 7(6), 439–447. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.439>
- Orgambídez, A., Moura, D., & Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (PUCP)*, 35(1), 257-278. <https://dx.doi.org/http://doi.org/10.18800/psico.201701.009>
- Ortiz, C. J., & García, C. A. (2022). Organizational support perceived in Mexican workers in the service sector. *Research journal Interdisciplinaria* , 39 (1), 285-297. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.18>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Palomino, M., (2019) Compromiso organizacional y desempeño laboral del Distrito Judicial de San Martín, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70283>
- Paz, J. E., Huamán, S. A., & Tarrillo, J. (2020). Endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una asociación educativa. *Revista Apuntes Universitarios*, 10(4), 108–125. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.495>
- Peng, C., Chen, Y., Zeng, T., Wu, M., Yuan, M., & Zhang, K. (2022). Relationship between perceived organizational support and professional values of nurses: mediating effect of emotional labor. *Research journal BMC Nursing*, 21(1), 142. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00927-w>
- Pineda, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Pizarro, S., Díaz Cortés, K., & Rojas Escobar, L. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Revista Propósitos y Representaciones*, 8(3), e428. [doi:http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428](http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428)
- Prieto, C. O., Sánchez, L. B., & Mayett, Y. (2018). Compromiso organizacional en preparatorias públicas y privadas del estado de Chihuahua, México. *RIDE Revista Iberoamericana para La Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17), 713 - 740. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i17.403>
- Pujol, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Revista Estudios Gerenciales*, 34 (146), 3-18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quispe, R., & Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Revista Apuntes Universitarios*, 10(2), 64–83. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Rabanal, R., & Huamán, C. (2020). Tipo de liderazgo de jefes de oficina y rendimiento laboral de trabajadores administrativos. *Revista Científica UNTRM* 2(2), 26-30. [doi:http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20192.525](http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20192.525)

- Ramírez, M., (2018) Compromiso organizacional y motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, región Callao. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1478>
- Ríos, J. P., (2021). Compromiso y satisfacción laboral en la unidad de gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de San Martín – 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66618>
- Robaee, N., Atashzadeh, F., Ashktorab, T., Baghestani, A. & Barkhordari-Sharifabad, M. (2018). Apoyo organizacional percibido y angustia moral entre enfermeras. *Revista Enfermería BMC*, 17 (1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0270-y>
- Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santiago, C., & Rojas, S. R. . (2022). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3), 437–450. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13342>
- Vega, M. C., & Castillo, R. M. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga. *Revista La U Investiga*, 7(2), 39. <https://orcid.org/0000-0003-3434-7419>
- Veiga., N., Otero., L., & Torres., J. (2020). Reflexiones sobre el uso de la estadística inferencial en investigación didáctica. *InterCambios. Revista Dilemas y transiciones de la Educación Superior*, 7(2), 94-106. <https://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.10>
- Zegarra, F. A., (2019) Apoyo organizacional percibido y desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39672>
- Zúñiga, S. Y., (2019) Gestión de la comunicación interna y apoyo organizacional percibido en el Hospital Público, San Juan de Lurigancho, 2018 [Tesis de

Maestría,

Universidad

César

Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/34908>

Anexos

Matriz operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V. 1. Apoyo organizacion al percibido	Es la percepción que los colaboradores tienen en referencia a la reciprocidad que demuestra la organización a las contribuciones que ellos realizan Flores & Gómez (2018).	Se mide en las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Percepción positiva • Percepción negativa Flores & Gómez (2018)	Percepción positiva	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución. • Logros en el trabajo. • Satisfacción en el trabajo. • La organización de preocupa por mí. • Demostrar lo mejor en el trabajo. 	Ordinal
			Percepción negativa	<ul style="list-style-type: none"> • Posible reemplazo. • Poca preocupación por mí. • No hay aprecio por el esfuerzo. • La organización se aprovecha de mí. 	
V.2. Compromiso organizacional	Percepción positiva que los colaboradores tienen en referencia al trabajo y se demuestra por medio de un sentimiento de pertenencia y deseos de seguir aportando a la organización Flores & Gómez (2018).	Se mide en las siguientes dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Afectivo - normativo • Continuidad Flores & Gómez (2018)	Afectivo-normativo	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar trabajando en la institución. • Lealtad por la institución. • Sentimiento de deuda a la institución. • Sentimiento de obligación hacia la institución. 	Ordinal
			Continuidad	<ul style="list-style-type: none"> • No puedo renunciar ahora. • Deseo de permanencia. • No quiero dejar la institución. • No sedeo irme. 	

Matriz de consistencia

Título: Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo Mayo, 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos						
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de percepción del apoyo organizacional percibido en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022? ¿Cuál es el nivel de percepción del compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022? ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso afectivo - normativo en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022? ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022.</p> <p>Objetivos específicos OE1: Conocer el nivel de percepción del apoyo organizacional percibido en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022. OE2: Conocer el nivel de percepción del compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022. OE3: Establecer la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso afectivo - normativo en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022. OE4: Establecer la relación entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas H1: Existe una relación significativa entre apoyo organizacional percibido y el compromiso afectivo - normativo en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022. H2: Existe una relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la OGSS-BM, 2022.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio será la encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>						
<p>Diseño de investigación</p> <p>El estudio de investigación es correlacional, con diseño no experimental de corte transversal.</p> <p>Esquema: </p> <p>Donde: M: Muestra (colaboradores de la OGESS-BM). r: es la relación entre las variables de estudio. O1: Observaciones correspondientes a la variable Apoyo organizacional percibido O2: Observaciones correspondientes a la variable Compromiso organizacional.</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población Está conformada por 168 colaboradores de la OGSS-BM</p> <p>Muestra La muestra está conformada por 105 de los colaboradores de la OGSS-BM.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1" data-bbox="1323 1062 1720 1321"> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Apoyo organizacional percibido</td> <td style="text-align: center;">Percepción positiva</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Percepción negativa</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Compromiso organizacional</td> <td style="text-align: center;">Afectivo-normativo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Continuidad</td> </tr> </table>	Apoyo organizacional percibido	Percepción positiva	Percepción negativa	Compromiso organizacional	Afectivo-normativo	Continuidad	
Apoyo organizacional percibido	Percepción positiva								
	Percepción negativa								
Compromiso organizacional	Afectivo-normativo								
	Continuidad								

Instrumentos de recolección de datos

Universidad Cesar Vallejo

El presente cuestionario tiene el propósito de desarrollar la investigación “Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud - Bajo Mayo, 2022”, para lo cual solicito su apoyo mediante el llenado de la presente encuesta, la misma que será confidencial y anónima.

Instrucciones:

A continuación, se presentan la Escala de Apoyo Organizacional Percibido de Flores & Gómez (2018), marque con una “X” según la escala siguiente:

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

APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO						
Percepción positiva						
		1	2	3	4	5
1	La organización aprecia mi contribución para su progreso					
2	La organización se enorgullece de mis logros en el trabajo					
3	La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial					
4	La organización se preocupa por mi satisfacción en el trabajo					
5	La organización presta atención a mis opiniones					
6	Es posible obtener ayuda por parte de la organización cuando tengo un problema					
7	La organización trata de que mi trabajo sería más interesante posible					
8	La organización verdaderamente toma en cuenta mis metas y valores					
9	La organización realmente se preocupa por mi bienestar.					
10	La organización está dispuesta a hacer esfuerzos para ayudarme a desempeñar mi trabajo demostrando lo mejor de mí.					
Percepción negativa						
		1	2	3	4	5
11	Si la organización pudiera contratar a alguien por un salario más bajo para reemplazarme, lo haría					
12	La organización muestra muy poca preocupación por mí					

13	Aunque yo realizara el mejor trabajo posible, la organización no se daría cuenta				
14	La organización no aprecia ningún tipo de esfuerzo extra que yo haga				
15	La organización no me toma en cuenta cuando adopta decisiones que me afectan directamente				
16	Si se le presentase la oportunidad, la organización se aprovecharía de mí.				

Instrucciones:

A continuación, la Escala de Compromiso Organizacional de Flores & Gómez (2018), marque con una "X" según la escala siguiente:

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

N°	Compromiso organizacional	1	2	3	4	5
	Afectivo – normativo					
1	Sería muy fácil si trabajaría el resto de mi vida en esta organización					
2	Me sentiría culpable si renunciaría a mi organización en este momento					
3	Esta organización merece mi lealtad					
4	Realmente siento los problemas de mi organización como propios					
5	No abandonaría mi organización en estos momentos porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella					
6	Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
7	Estoy en deuda con la organización					
	Continuidad					
8	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio					
9	Aunque resulta ventajoso para mí, siento que no es correcto renunciar a mi organización ahora					
10	Si desearía renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas					
11	Permanecer en la organización en este momento es un asunto tanto de necesidad como de deseo					
12	Si renuncio a esta organización pienso que tendría pocas alternativas					
13	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas					
14	Sería muy difícil para mí dejar la organización en este momento incluso si lo desearía					

Ficha de validación de expertos

Experto N°1



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr Aladino Panduro Salas
Institución donde labora : Escuela de Posgrado UCV Tarapoto.
Especialidad : Docente metodólogo
Instrumento de evaluación : Escala APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO
Autora del instrumento : Bach. Deisy Yesenia Bardales Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Apoyo organizacional percibido.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Apoyo organizacional percibido.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Apoyo organizacional percibido.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7

Tarapoto 26 de junio de 2022


Dr. Aladino Panduro Salas
CUI N° 2301120059

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr Aladino Panduro Salas
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado UCV Tarapoto.
 Especialidad : Docente metodólogo
 Instrumento de evaluación : Escala COMPROMISO ORGANIZACIONAL
 Autora del instrumento : Bach. Deisy Yesenia Bardales Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromiso organizacional.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromiso organizacional.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromiso organizacional.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,7

Tarapoto 26 de junio de 2022



Aladino Panduro Salas
 D.N.I. 2301128059



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtro. José Joel Cruz Tarrillo
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Docente - Metodólogo.
 Instrumento de evaluación : Escala APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO
 Autora del instrumento : Bach. Deisy Yesenia Bardales Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Apoyo organizacional percibido .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Apoyo organizacional percibido .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Apoyo organizacional percibido .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Mtro. José Joel Cruz Tarrillo
 ESPECIALISTA EN METODOS DE INVESTIGACION

Tarapoto 26 de junio de 2022

Apellidos y nombres del experto: Mtro. José Joel Cruz Tarrillo
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.
 Especialidad : Docente - Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Escala COMPROMISO ORGANIZACIONAL
 Autora del instrumento : Bach. Deisy Yesenia Bardales Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromiso organizacional .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromiso organizacional .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromiso organizacional .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					48	

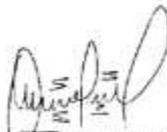
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8



Mtro. José Joel Cruz Tarrillo
 ESPECIALISTA EN METODOLÓGIA

Tarapoto 26 de junio de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión
 Especialidad : Mtro. en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Escala APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO
 Autora del instrumento : Bach. Deisy Yesenia Bardales Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Apoyo organizacional percibido.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Apoyo organizacional percibido.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Apoyo organizacional percibido.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8

Mtro. ELVIS RICARDO FLORES CALDERÓN
 Mtro. Gestión Pública

Tarapoto 26 de junio de 2022

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Elvis Ricardo Flores Calderón
 Institución donde labora : Universidad Peruana Unión.
 Especialidad : Mtro. en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Escala COMPROMISO ORGANIZACIONAL
 Autora del instrumento : Bach. Deisy Yesenia Bardales Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Compromiso organizacional .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Compromiso organizacional .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Compromiso organizacional .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,8



Mtro. ELVIS RICARDO FLORES CALDERÓN
 Mtro. Gestión Pública

Tarapoto 26 de junio de 2022

Índice de confiabilidad de los instrumentos

Análisis de confiabilidad: Apoyo organizacional percibido

Alfa de Cronbach	N de elementos
.897	16

Estadísticas de fiabilidad

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	54.67	125.801	.475	.894
P2	54.75	126.880	.445	.895
P3	54.83	123.124	.590	.890
P4	55.10	116.941	.715	.885
P5	54.88	119.513	.748	.885
P6	55.03	118.490	.693	.886
P7	55.01	120.298	.671	.887
P8	55.03	117.393	.753	.884
P9	55.00	119.673	.702	.886
P10	55.08	117.802	.716	.885
P11	54.80	133.488	.074	.909
P12	55.37	125.909	.340	.900
P13	55.50	119.502	.549	.892
P14	55.53	119.578	.529	.893
P15	55.53	118.424	.614	.889
P16	55.47	119.751	.538	.892

Análisis de confiabilidad: Compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	14

Estadísticas de fiabilidad

Item	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	46.19	123.040	.710	.918
P2	46.50	118.925	.733	.917
P3	45.84	122.868	.759	.917
P4	46.11	121.929	.774	.916
P5	45.95	123.296	.747	.917
P6	45.83	124.182	.751	.917
P7	46.45	122.327	.732	.918
P8	45.90	132.979	.379	.928
P9	46.04	121.672	.741	.917
P10	46.19	120.175	.735	.917
P11	45.68	131.510	.436	.926
P12	46.44	125.729	.495	.926
P13	46.15	129.053	.504	.925
P14	46.16	119.849	.733	.917

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tarapoto 27 de junio 2022

CARTA N° 001-2022-/DYBP

Señor:

M.C. Augusto Christian Nolasco Aguirre.

Director de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud-Bajo Mayo- DIRESA San Martín.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle asimismo manifestarle que siendo alumna del programa de maestría en gestión pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, me encuentro realizando la tesis titulada **"Apoyo Organizacional percibido y compromiso organizacional en los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud-Bajo Mayo, 2022"** por tal motivo solicito a su despacho brindarme y/o autorice a quien corresponda, las facilidades para desarrollar la etapa de investigación con la aplicación de instrumentos (Encuesta), en esta prestigiosa institución.

Sin otro en particular me suscribo de usted


Deisy Yesenia Bardales Pérez
DNI:45600700





OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO

DIRECCIÓN GENERAL

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

EXP N° 023-2022.574447

05 JUL 2022

Tarapoto,

CARTA N° 261 .2022-DIRESA-OGESS-BM-DG.

Señora:

DEYSI YESENIA BARDALES PEREZ
ESTUDIANTE DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA
CIUDAD.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA.

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, en respuesta a su solicitud presentada, ésta Dirección autoriza para realizar Encuesta para la tesis "Apoyo Organizacional Percibido y compromiso organizacional en los colaboradores de Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo - 2022", a partir de la fecha, como parte del compromiso con las Universidades deberá hacer llegar los resultados de la investigación a fin de implementar procesos de mejora.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



DIRESA SAN MARTIN
OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO
M.C. AUGUSTO CHESTAN WILASCO TORRES
DIRECTOR



ACMG/RECT. GENERAL
HEALTHSERV/SAN
Arch.
TAR07.22

Variable: Compromiso organizacional

N°	Afetivo - Normativo							Continuidad						
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14
1	5	5	5	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4
2	1	1	3	2	1	2	1	4	1	2	1	3	3	1
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	1	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	2	2	4	4	3	5	3	3	5	5	4	2	2	5
8	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	4	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	1
11	3	3	5	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	4
12	3	4	1	3	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	1	2	3
14	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
15	5	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	1	2	5
16	4	3	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	5
17	3	1	3	3	1	3	3	5	1	1	4	1	3	1
18	1	1	3	3	2	3	3	5	5	1	1	1	3	1
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4
20	2	1	3	3	3	3	3	4	2	1	4	1	2	2
21	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
22	3	2	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
23	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
24	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
26	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	2	3	3
28	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2
29	3	4	5	5	5	5	4	5	4	2	4	2	2	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	1	3	3	3	4	2	3	3	4	5	3	3	2
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	1	1	3	4	3	4	1	5	4	1	1	1	1	1
34	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
40	4	1	4	4	4	4	1	3	4	1	4	4	4	4
41	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3
42	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5
43	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	2
44	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4

49	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	5
50	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	5	3	5
51	3	2	3	3	5	4	5	4	2	5	4	5	3	1
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
56	3	1	1	1	1	4	3	5	1	1	1	1	1	1
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2
59	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	1	1	2
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5
65	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4
66	3	1	5	5	3	4	1	3	4	3	4	1	4	5
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	4	2	4	2
70	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	4	2	4	2
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	2	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5
75	4	2	2	3	4	3	2	4	2	2	5	2	2	2
76	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3
77	4	2	2	2	4	3	2	4	2	2	5	5	4	2
78	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	5	2	4	2
79	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	5	2	4	2
80	2	2	4	2	2	2	2	4	1	2	5	2	4	2
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	2	1	2	2	4	3	3	4	2	2	5	2	4	2
83	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3
84	5	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	5	4	4	4
86	5	2	2	2	2	2	2	3	1	4	5	5	5	2
87	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
88	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5
89	4	2	2	3	4	3	2	4	2	2	5	2	2	2
90	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3
91	4	2	2	2	4	3	2	4	2	2	5	5	4	2
92	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	5	2	4	2
93	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	5	2	4	2
94	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	5	2	4	2
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	4	4	2
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4

101	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	3	5
102	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5
103	2	2	4	4	3	5	3	3	5	5	4	2	2	5
104	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3