



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Engagement y apoyo organizacional percibido en  
colaboradores de retailers de Lima Norte, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Flores Paredes, Fátima Lizbeth ([orcid.org/0000-0002-6805-1184](https://orcid.org/0000-0002-6805-1184))

Martínez Pizarro, Gissell Piedad ([orcid.org/0000-0003-0860-2359](https://orcid.org/0000-0003-0860-2359))

**ASESOR:**

Dr. Castro García, Julio Cesar ([orcid.org/0000-0003-0631-8979](https://orcid.org/0000-0003-0631-8979))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis seres  
queridos, por ser  
fuente de  
inspiración y  
motivación.

Agradecimiento

A Dios, quien bendice cada  
etapa de nuestras vidas y  
guía nuestro camino.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	45

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la muestra final de acuerdo a las variables sociodemográficas.....	15
Tabla 2. Prueba de normalidad de shapiro wilk .....	22
Tabla 3. Correlación entre el engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers .....	23
Tabla 4. Correlación entre el apoyo organizacional percibido y las dimensiones del engagement en colaboradores de retailers .....	24
Tabla 5. Análisis comparativos de las variables engagement y apoyo organizacional percibido según sexo .....	25
Tabla 6. Análisis comparativos de las variables engagement y apoyo organizacional percibido según edad .....	26
Tabla 7. Análisis comparativos de la variable engagement y apoyo organizacional percibida según su tiempo de ocupación.....	27
Tabla 8. Niveles de Engagemet en colaboradores de retailers .....	28
Tabla 9. Niveles de apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers .....	28

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte, 2022. La investigación fue de un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 302 colaboradores entre las edades de 20 y 45 años de edad, con un muestreo no probabilístico. Para la técnica de recolección de datos se usaron los instrumentos a través de las escalas: Utrecht Work Engagement Scale, diseñado por Schaufeli y Bakker y la escala de Apoyo Organizacional percibido realizada por Eisenberger. Como resultado se evidencia que la relación es directa y positiva entre ambas variables ( $r=.55$ ). Asimismo, la correlación es significativa y alta entre las dimensiones dedicación ( $r=.53$ ) y absorción ( $r=.54$ ), y moderado en la dimensión vigor ( $r=.48$ ) en relación al apoyo organizacional percibido. También se obtuvo diferencias significativas según la edad en el engagement de los colaboradores, así como diferencias según el tiempo de vocación en la percepción de apoyo. Por otro lado, se halló niveles moderados en un 53.3% respecto al engagement y un 48% referente al apoyo organizacional.

**Palabras clave:** Apoyo Organizacional, engagement, retailers,

## **Abstract**

This study aims to determine the relationship between engagement and perceived organizational support in retail employees of North Lima, 2022. The research was of a quantitative approach with a cross-sectional non-experimental design and correlational scope. The sample consisted of 302 collaborators between the ages of 20 and 45 years of age, with non-probability sampling. For the data collection technique, the instruments were used through the scales: Utrecht Work Engagement Scale, designed by Schaufeli and Bakker and the Perceived Organizational Support scale carried out by Eisenberger. As a result, it is evident that the relationship is direct and positive between both variables ( $r=.55$ ). Likewise, the correlation is significant and high between the dimensions dedication ( $r=.53$ ) and absorption ( $r=.54$ ), and moderate in the vigor dimension ( $r=.48$ ) in relation to perceived organizational support. Significant differences were also obtained according to the age in the engagement of the collaborators, as well as differences according to the time of vocation in the perception of support. On the other hand, moderate levels were found in 53.3% regarding engagement and 48% regarding organizational support.

**Keywords:** Organizational Support, engagement, retails

## I. INTRODUCCIÓN

En el análisis de la Organización Internacional del Trabajo (2021) nos informa que en el transcurso del 2020 se originó un descenso sin precedentes de la ocupación a nivel mundial de 114 millones de empleos referente al 2019, siendo esta disminución mayor en las mujeres que en los hombres, así como una pérdida más notoria en trabajadores de mediana calificación y baja calificación frente a los trabajadores altamente calificados, lo cual se fue extendiendo en todos países a raíz de la pandemia.

En el contexto nacional debido a que muchos peruanos se enfrentaron a situaciones físicas y psicológicas desconocidas en sus puestos de trabajos durante la propagación del COVID 19, en diferentes casos despedidos por causas inexplicables, teniendo en cuenta al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) para el 2020 se perdió 1.1 (13.1%) millones de empleos en Lima, el sector retail de Lima norte se vio muy afectado, estos empleadores con el mecanismo de aplicar la suspensión perfecta de labores, evidenciando una desvalorización de sus empleados, dejándolos sin trabajo, es por eso que en el Perú durante el 2020 y 2021 el ingreso promedio de la población descendió en un 11.1% siendo mujeres la población con menor capacitación e instrucción, los trabajadores de micro y pequeñas empresas quienes conciben menos ingresos serían los más afectados que notoriamente por efecto detonarán el panorama laboral de nuestro país con un alto nivel de población inactiva, desempleo a largo y corto plazo según Alarco y Castillo (2022). La reducción interanual del personal ocupado en el sector retail fue de un 11%, en cuanto a la caída previa a la pandemia fue de un 14% como indica el Ministerio de Producción (2020), esto nos muestra que este sector retail sigue viéndose afectado, es por ello el enfocarnos en la estabilidad económica y emocional de los trabajadores que se viene dando en este sector; en nuestro país, el gremio Retail y Distribución de la Cámara de Comercio de Lima (2019) nos indica que esta industria es el cuarto sector empresarial más importante que abarca el 10.7% del Producto Bruto Interno (PBI) por lo que su reducción estaría afectando directamente a la población.

Otro de los ámbitos que se vieron afectados durante la pandemia fue el de los trabajadores formales que se vieron obligados a transitar hacia la informalidad, reflejando el deterioro de las posiciones del mercado laboral, la informalidad es visto como un fenómeno en la actividad económica que es ajena a los marcos normativos y legales constituidos por empresas y trabajadores (Loayza, 2007). Siendo la rotación de personal un efecto de fenómenos internos o externos a la organización, haciendo que las separaciones voluntarias o involuntarias se den en un tiempo determinado (Chiavenato, 2009) también, las condiciones laborales han reflejado preocupación en estos últimos años de acuerdo al sistema informático de notificación de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales según el Ministerio de trabajo y Promoción del empleo (2022) para el mes de febrero se reconocieron 3585 reportes, aumentando en un 75,3% en vinculación al mes de febrero del año pasado, y un 216,7 % en vinculación al mes de enero del año 2022. Sumado a esto la ausencia de motivación, la privación de beneficios laborales, un pago mal remunerado y un mal ambiente laboral ocasionan la deserción laboral, lo cual significa que el capital humano no está siendo gestionado correctamente por el ámbito de recursos humanos.

En el transcurso de los últimos años el campo de recursos humanos de las organizaciones han tomado mayor relevancia ya que el talento humano es considerado la clave del éxito, dicha área enriquece y nutre en favor a la organización Prieto (2013), al identificar, estimular el talento de los trabajadores, va generar creatividad, innovación y adaptación del talento a las necesidades y requisitos de la organización y entorno laboral Lozano (2007), es por ello que las empresas se están enfocando en potenciar la competitividad y el mercado para que su organización sea exitosa, como nos dice Alcover de la Hera (2002), las cosas han cambiado, cambian y cambiarán de manera rápida, generando una buena condición de trabajo en los empleados. Según Ongel (2014) las personas son el eje principal de toda organización, ya que gracias a ellos se cumplen las metas propuestas. Una empresa requiere de personal proactivo, que se involucren con su trabajo y se sientan identificados con los propósitos de la empresa. Según Barragán et al. (2009), indican que un lugar de trabajo óptimo es aquel que prioriza, motiva y estimula constantemente a sus empleados, de esa manera se incrementa

su compromiso para con la empresa, siendo un factor primordial, el cual se demostró en un estudio publicado en el Diario Gestión y realizado por Deloitte Perú (2015) que el 87% de los líderes de recursos y negocios a nivel global estiman que la deficiencia de engagement de sus empleados es el problema inicial que disputan las empresas, por lo cual es importante establecer estrategias para retener el talento humano. Para que esto se lleve a cabo la organización debe capacitar e impartir nuevos conocimientos a sus empleados, es decir, generar bienestar y a su vez estos deben comprometerse con la empresa, sentirse identificados para cumplir las metas.

Diferentes investigaciones se han enfocado en estudiar los vínculos que se establecen entre un empleado y su organización, en cómo esto se ha visto perjudicado en estos últimos años en las empresas, de acuerdo con lo mencionado anteriormente, varios aspectos se han evidenciado de ciertas entidades hacia sus colaboradores no estableciendo unión o lazos que impiden el compromiso e inestabilidad laboral, en base a ello el presente estudio busca evaluar el engagement y el apoyo organizacional percibido en los trabajadores de retailers.

Por lo señalado anteriormente, este estudio pretende responder la siguiente pregunta ¿Cómo se relaciona el engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte 2022?

De manera teórica esta investigación aporta conocimiento en el plano organizacional, a nivel práctico, los resultados de esta investigación influyen a que ambas variables afecten a las empresas y reduzcan el interés del recurso humano si estas no se emplean, de tal manera este estudio proporciona identificar las actitudes y comportamientos significativos en el rendimiento, además contribuye como antecedentes de futuras investigaciones que estudian la correlación entre ambas variables. A nivel metodológico, los instrumentos de evaluación utilizados nos permiten identificar las características de los trabajadores en relación a su grado de implicación para con la organización, a nivel social la investigación fomenta nuevos programas que eviten la rotación del personal de manera constante, donde se valore el esfuerzo y contribuciones de los empleados.

Por lo ya mencionado anteriormente, el objetivo general de la presente investigación es: Determinar la relación entre engagement y apoyo organizacional percibido en trabajadores de retailers de Lima Norte 2022, siendo los objetivos específicos: a) identificar la relación entre vigor, dedicación, absorción y apoyo organizacional percibido, además, d) determinar diferencias significativas entre engagement y apoyo organizacional percibido según sexo, edad y tiempo de ocupación, c) identificar el nivel predominante de engagement en colaboradores de retailers, d) identificar el nivel predominante del apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers.

Por lo tanto, se formuló como hipótesis general que existe una correlación significativa y positiva entre engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte 2022, y las siguientes hipótesis específicas: a) existe una correlación significativa entre la dimensión vigor del engagement con el apoyo organizacional percibido, b) existe una correlación significativa entre la dimensión dedicación del engagement con el apoyo organizacional percibido, c) existe una correlación significativa directa entre absorción con el apoyo organizacional percibido.

## II. MARCO TEÓRICO

Se han verificado estudios a nivel internacional y nacional, fuentes de artículos científicos como Scielo, Sciencedirect, Proquest y Ebsco. Debido a la falta de estudios científicos relacionados a las variables de nuestra investigación se recopilamos ocho antecedentes siendo los siguientes:

A nivel nacional, Paredes et al. (2018) buscó establecer el nivel de engagement en los trabajadores de las pollerías de Tarma, de tipo básica, de nivel y diseño descriptivo transversal y simple, utilizando la escala de UWES, donde se encuestó a los 80 colaboradores de 10 pollerías, que indicaron en un 67.5 % un nivel medio de engagement de igual manera en las dimensiones, esto refleja que los trabajadores presentan un nivel moderado en cuanto a satisfacción laboral, esperando encontrar una mejor propuesta laboral, considerando que este tipo de trabajos es temporal con respecto a sus metas de vida.

A nivel internacional, en el estudio de Başak et al. (2021) estudiaron el impacto del apoyo organizacional percibido en el significado del trabajo, el compromiso y el estrés percibido, con una población de 1111 participantes en Francia. Respecto a los resultados de AOP se obtuvo un coeficiente de alfa de .86 y para el UWES un valor de .94, los resultados también indican relación significativa positiva entre el AOP y engagement ( $\beta = .199$ ,  $p < .001$ ), así mismo, se concluye que el compromiso depende de la edad, siendo que a mayor edad menor es el compromiso.

Ortiz y Garcia (2021) es su investigación de diseño correlacional y transversal, analizaron la relación entre el apoyo organizacional percibido y el engagement en colaboradores mexicanos, utilizando las escalas de AOP y UWES, con una muestra de 292 trabajadores del sector terciario, en cuanto a sus resultados la correlación de Spearman fue una muestra significativa aunque débil en la dimensión de AOP y dos dimensiones del engagement: vigor ( $\rho = .33$ ,  $p < .001$ ) y dedicación ( $\rho = .28$ ,  $p < .001$ ), evidenciando una inconsistencia en la relación en las variables por eso se propone realizar más investigaciones en relación a las variables, ya que fueron realizados en contextos distintos.

Imran et al. (2020) en su estudio de corte transversal, examinaron el impacto del AOP en el engagement de los trabajadores, empleando las versiones reducidas de dichas escalas UWES y AOP, donde participaron 638 empleados, los resultados confirman una correlación positiva entre ambas variables ( $r = .38$ ,  $p < .001$ ), así como, un efecto directo significativo ( $\beta = .27$ ,  $t = 5.62$ ,  $< .001$ ), por tanto se concluyó que el AOP alienta a los empleados a generar recursos cognitivos y afectivos que a su vez los protege, impulsando el compromiso con el trabajo.

Al no obtener más investigaciones que estudien las dos variables, se usaron antecedentes con investigaciones similares. Bonaiuto et al. (2022) investigaron el rol de las variables psicosociales del apoyo organizacional percibido y engagement en el trabajo, aplicado en 118 participantes con 64.4% mujeres, un 29.7% varones y 5.9% género no definido de una empresa, se aplicó el UWES en su versión reducida de 9 ítems, demostrando la confiabilidad en alfa de cronbach con un valor de .87, por tanto se concluyó que el apoyo de los supervisores como la identificación organizacional se correlacionaron positivamente con un incremento en el compromiso laboral.

Toscano et al. (2020) en su investigación no experimental correlacional, buscaron identificar el tipo de engagement con disposición al cambio, con una muestra de 521 participantes. Se aplicó el UWES de 17 ítems, los resultados para el componente de la escala arrojaron puntuaciones entre 24 y 29, para las dimensiones vigor y absorción obtuvieron 28 consideradas altas a comparación de la dimensión dedicación que obtuvo un puntaje de 24, se puede decir, que a mayor engagement hay más posibilidad de que los trabajadores realizan un esfuerzo agregado.

Silva et al. (2020) en su análisis cuantitativo, transversal y descriptivo correlacional, buscaron identificar los niveles de compromiso y satisfacción laboral de 57 enfermeros que actúan en ambulancias de Soporte Vital Inmediato (SIV), en el país de Portugal, aplicando las escalas de UWES y s20/23, demostró una conexión positiva y significativa en las dos variables, los resultados evidencian diferencia en relación al sexo en el engagement total ( $p = .048$ ) y absorción ( $p = .008$ ), presentando mayores valores en las enfermeras, las mismas que no creen

que su trabajo es estresante indican un mayor compromiso (4,83), también, se evidencia mayor dedicación frente a la absorción, al igual que más dedicación en las enfermeras que trabajan hace menos de 1 año, concluyendo que las enfermeras presentan niveles altos de compromiso.

Salazar en México (2018) en su estudio de diseño transversal comparativo, investigó sobre la asociación del apoyo organizacional percibido y la calidad de vida asociada dentro del área laboral, donde participaron 1208 trabajadores, de los cuales un grupo participó de un programa de bienestar durante catorce meses y el otro no. Se evaluó con la escala abreviada de 8 ítems de AOP de Eisenberger y el UWES-9 con resultados en alfa de cronbach de .86 y .93 respectivamente; donde presenta una correlación de pearson positiva .55 entre engagement y AOP, reconociendo una percepción mayor de engagement y de apoyo organizacional con niveles de significancia estadística, demostrando que el AOP es un papel importante en relación a organización y empleado.

La primera vinculación del concepto engagement se atribuye a Kahn (1990) quién lo calificó como “engagement personal”, para él, el engagement es la energía acumulada que se encuentra dirigida a los objetivos de la organización; es decir, los trabajadores engaged están conectados de manera física, cognitiva y emocional con sus funciones.

Para Zhang & Bartol (2010) el engagement se refiere al desarrollo del compromiso innovador, en el cual se identifica la intervención de los trabajadores en los procedimientos y técnicas para identificar problemas y generar soluciones.

Vargas & Estrada (2016) sostienen que el engagement es un factor muy importante, es un estado psicológico, cognitivo y afectivo más permanente en el periodo que no se enfoca tan solo en una cosa o conducta, el engagement está centrado en la disposición y actitud positiva hacia el trabajo de manera constante. Al igual que Christian et al. (2011), consideran que es un indicador de la intención del trabajador al realizar un esfuerzo voluntario para apoyar al empleador.

Schaufeli & Bakker (2004) definen al engagement en cómo los trabajadores asocian su trabajo como un estimulante para realizar sus tareas, es decir, a lo que

realmente quieren dedicar su tiempo y esfuerzo. Integra tres dimensiones: la dedicación que se explica por medio del entusiasmo, la inspiración, el orgullo y el reto por su trabajo (funciones); el vigor, que se determina por la resistencia, los elevados grados de energía, el deseo de seguir esforzándose por el trabajo y la resistencia mental; y la absorción que define un estado de sensación de felicidad y concentración durante el trabajo que se realiza según Vargas & Estrada (2016). Por ende, los trabajadores que manifiestan altos niveles de vigor, absorción y dedicación son personas que en el transcurso del desarrollo de sus actividades se les hace más complicado interrumpir su tarea a causa del nivel de concentración que utilizan en sus labores.

El engagement se origina como un constructo opuesto al burnout, el cual es un estado negativo mental persistente asociado al trabajo, Maslach (1976) nos dice que el burnout es una problemática real, donde hay respuestas que no pueden ser controladas por el individuo partiendo del contexto laboral caracterizado por los niveles de tensión y presión laboral. Por ello, se decide investigar el estado opuesto, es decir, el estado positivo. Maslach y Leiter (1997), asumen que el engagement es el polo positivo, contrario al burnout considerado como el polo negativo de una continua jornada laboral. Es considerada positiva debido al surgimiento de la Psicología Positiva, para Seligman (1999) en este campo se pueden juntar en tres grupos: el análisis de los rasgos positivos, el análisis de las emociones positivas, y el análisis de las organizaciones positivas, no obstante, en los posteriores años también se ha añadido un nuevo bloque: las relaciones positivas (Peterson, 2006).

La psicología positiva hace referencia a las experiencias subjetivas como alegría bienestar satisfacción y alegría en el pasado, optimismo y esperanza para el futuro, la felicidad, el flujo está derivado en el presente. De manera individual la capacidad de vocación, amor, perseverancia, originalidad, personalidad, espiritualidad, visión de futuro y sabiduría de manera grupal, responsabilidad, moderación, altruismo, ética y tolerancia. (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). Se entiende por psicología positiva el proceso de mejorar en el transcurso del tiempo siendo optimistas buscando la estabilidad de sus condiciones humanas tanto físicas como psicológicas.

Cárdenas (2014) nos dice que el engagement es un estado psicológico laboral permanente, donde la empresa identifica al colaborador en cuanto a sus necesidades de seguridad, de pertenencia, de reconocimiento y de autorrealización, para ello la organización en este caso el área de recursos humanos debe garantizar un ambiente de trabajo óptimo (seguridad económica, afecto, aceptación y reconocimiento) para que el colaborador se sienta cómodo y se desenvuelva de la mejor manera posible. Es recomendable que las organizaciones cuenten con trabajadores con un buen engaged porque se ha evidenciado que encaja con la respuesta a los altos niveles de creatividad, desempeño de tareas, comportamiento organizacional y satisfacción (Bakker et al., 2014). Se hallaron investigaciones que demuestran un buen engagement cuando los trabajadores perciben mayor retroalimentación, son autónomos y demuestran diversidad mientras desarrollan una tarea (Reina-Tamayo et al., 2017), a lo largo de los días de jornada cuando los trabajadores perciben la influencia de sus líderes generando empoderamiento de sus seguidores (Sonnentag, 2003), también refieren que el grado de engaged en el trabajo que se percibe está relacionado significativamente con el grado de recuperación que manifiestan los empleados al siguiente día de su jornada diaria, y mientras tengan a su disposición diferentes recursos a usar en el desarrollo de sus actividades (Bakker, 2014).

Se basa en la teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL) de Bakker et al. (2001) nos dice que los niveles adecuados de recursos impulsan la canalización de energía que requieren las tareas laborales, orientando a las organizaciones a generar ambientes saludables, beneficiosos y estimulantes. Los recursos laborales según Elgoibar (2009) están conformados por diferentes aspectos, estos pueden ser externos (organización y social) e internos (cognitivo y físico). Además, los recursos de manera intrínseca ayudan en la satisfacción de las necesidades básicas humanas (Ryan & Deci, 2000), y extrínsecamente incrementan la intención y la disposición para culminar las tareas laborales. Las demandas laborales consideran los aspectos psicológicos, fisiológicos, sociales, y organizacionales del trabajo que necesitan de esfuerzo cognitivo, físico, o emocional, quiere decir, es dedicación y desgaste que consumen energía que guían hacia la fatiga, entonces, estos recursos buscan la disminución de las demandas

laborales (Tremblay y Messervey, 2011), sin embargo, para Garrosa y Carmona (2011) no solo reduce las demandas sino permite confrontarlas.

Por lo tanto, a más alta disponibilidad de recursos personales y laborales, más posibilidad de contar con trabajadores con elevados niveles de engaged, señalando que el apoyo, la autonomía y el crecimiento personal tienen un potencial motivador. Del mismo modo, se considera como una de las causas del engagement y se vincula favorablemente con la autoeficacia (Salanova, et al. 2001), siendo el inicio de una progresión relevante; como menciona García et al. (2006), la autoeficacia mejora el grado de engaged y disminuye el grado de burnout.

Por otra parte, Bravo y Jiménez (2011) indican que el apoyo organizacional percibido ha cobrado interés en años recientes, en el área de la investigación y el trabajo. Este constructo se entiende en cómo los empleados creen o perciben el rango en el que la organización estima sus aportaciones y cuide su seguridad, tal percepción es muy significativa ya que incrementa el afecto del colaborador en la organización, refuerza la espera de compensación para desarrollar un mayor esfuerzo para lograr dicha actitud anterior la organización tendrá que demostrar que tiene interés por el bienestar de sus trabajadores y valora su contribución (Eisenberger et al., 1986).

Rhoades y Eisenberger (2002) nos refieren que cuando el Apoyo Organizacional Percibido está presente en los trabajadores se obtiene beneficios para ambas partes, y está sujeto en cómo ellos perciben estas acciones para satisfacer sus necesidades.

Para Selcuk (2003) la principal fuente de apoyo es la organización y el término de percepción se basa en la medición por intermedio de encuestas hacia los empleados; por lo cual es importante reconocer los componentes de apoyo brindados por la organización. (Ojeda et al., 2016).

Leal (2017) define el Apoyo Organizacional Percibido (AOP) como una creencia general que los trabajadores construyen y que se vinculan con la manera en que la organización los valora, basándose en lo que experimentan mediante las políticas y procedimientos organizacionales que son importantes en recursos

recibidos e interacciones. Al igual que, Toro (2007), revela que el AOP se compone de dos factores o características relevantes, el primero es el reconocimiento que la organización brinda conforme el desempeño y esfuerzo que aportan sus trabajadores y el segundo es la gestión e interés que demuestran en el bienestar de sus empleados.

Esto inicia con la teoría del intercambio social y la reciprocidad; para diferenciar ambos, nos referimos primero a la teoría del intercambio social en el que Thibaut y Kelly (1959) nos mencionan que los individuos creen que las relaciones interpersonales son intercambios económicos y serán recompensados de alguna manera, quiere decir que cuando se crean los vínculos es con la idea de compensar sus intereses consolidando la relación y si no se da habría un quiebre.

Homans (1961) refiere que el comportamiento social está ligado al intercambio de actividades entre dos o más personas y puede ser representado por el prestigio o aprobación, es decir, suponen recibir lo mismo o en mayor medida cuando han apoyado o han contribuido.

Para Blau (1964) cuando la persona realiza una buena acción y obtiene como resultado el reconocimiento buscará repetir esta acción una y otra vez, lo cual significa que si no hay intercambio entre ambos estos no estarán motivados a cumplir sus labores.

El intercambio social nos dice que en cualquier tipo de relación interpersonal tiene como resultado la gratificación para ambas partes implicadas, cuando la organización inicia el intercambio, los empleados se sienten obligados a apoyar a la entidad cumpliendo sus objetivos y metas con la finalidad de que sus esfuerzos sean recompensados, es así que tienden a mantenerse estables mediante actitudes positivas, como mencionan Wayne et al. (1997), es por ello que un buen AOP compensa las necesidades socioemocionales, obteniendo un mayor compromiso y bienestar psicológico de los empleados.

En la reciprocidad, Gouldner (1960) nos dice que es igualitaria, se busca retornar el favor a quien se lo proporcionó con el fin de liberarse del sentimiento de obligación Crespo (2007). Es aquí donde también se genera un sentido de

pertenencia, así mismo, Rhoades y Eisenberger (2002), señalan que, si los empleados se sienten a gusto, mayor será su apego lo cual tendrá un efecto directo.

Para, Aselage y Eisenberger (2003), se debe tener en cuenta como precedente a los jefes o supervisores, puesto que usualmente ellos son los agentes encargados de representar a la organización. Aun cuando el AOP se da por parte de los agentes, la medición se lleva a cabo en los empleados, debido a que ellos perciben el cambio en el nivel de compromiso en dirección a la organización (Alcover 2012). El AOP, también presentó hallazgos que demuestran la existencia de una relación positiva con la percepción de apoyo de parte de su supervisor, como afirman Manfredi y Tovar (2004), si con el tiempo los colaboradores sienten que su trabajo es considerado por su supervisor, la apreciación que tengan del apoyo que les brindó la empresa irá en aumento, por ende la condición de su trabajo también, de acuerdo a esta teoría se entiende que las oportunidades de tener una recompensa o reconocimiento por el desempeño laboral, ayudará a comunicar una valoración positiva. Esto se relaciona con lo que manifiesta Macedo et al. (2012), que el AOP es un constructo significativo para comprender el comportamiento humano en el trabajo, porque nos revela los comportamientos vinculados al desempeño y puede ser un precedente entre la interrelación del empleado y empleador.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica porque se orientó a incrementar conocimiento de modo sistemático, con la finalidad de ampliar los saberes científicos (Esteban 2018), asimismo, presentó un enfoque cuantitativo puesto que el fenómeno de estudio es medible y observable, analizando la realidad objetiva (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **Diseño de investigación**

El diseño es no experimental de corte transversal en vista de que no se manipularon las variables que se intentan medir, asimismo, se recolectaron los datos y se evaluaron en un momento determinado como indica Hernández y Mendoza (2018); además, el estudio fue correlacional, de acuerdo con Ato et al. (2013) se dirige a una o dos variables que tengan un grado de relación, mientras que la investigación fue descriptiva ya que nos conduce al aumento del aprendizaje de las teorías, el interés reside de las generalizaciones con una percepción de desarrollo de una teoría fundamentada en principios y leyes según Zorrilla (1985).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1:** Engagement (ver anexo 2)

Definición conceptual: Schaufeli et al., (2002) definen que el engagement es un estado mental positivo relacionado al trabajo, que se determina por el vigor, la dedicación y la absorción, se entiende que más que un estado permanente y definido se refiere a un estado afectivo-cognitivo más influyente, el cual no está orientado hacia un objeto, evento, individuo o conducta en particular. Así mismo, Salanova et al. (2000) sostienen que es el vínculo emocional de los trabajadores hacia la organización, debido a que intervienen en el proceso y ocasionan oportunidades de mejora.

**Definición operacional:** Se evalúa por medio de la “Utrecht Work Engagement Scale” elaborado por Schaufeli et al. (2003) aplicada a colaboradores de retailers, constituido por 9 ítems, el cual fue medido a través de un cuestionario virtual. Respecto a la calificación se considera que de 0-28 es un nivel bajo, de 29-43 un nivel moderado y del 44-54 un nivel alto.

**Dimensiones e indicadores:** Cuenta con 9 ítems y comprende tres dimensiones con sus respectivos indicadores: vigor (nivel de energía, de resistencia mental y persistencia en sus labores), dedicación (nivel de entusiasmo e implicación laboral) y absorción (nivel de concentración en el trabajo lo que hace que sienta que el trabajo pasa rápido).

**Escala de medición:** La escala es ordinal porque tiene alternativas de respuesta y mantienen un orden. (Hernández et al., 2014). Posee un escalamiento tipo Likert, las alternativas de las respuestas son 7 que abarcan desde: Nunca (0) hasta Siempre (6).

**Variable 2:** Apoyo Organizacional Percibido (ver anexo 2)

**Definición conceptual:** Es la apreciación de los empleados sobre el grado en que la organización aprecia las aportaciones de los empleados y se preocupa por su bienestar (Eisenberger et al., 1986).

**Definición operacional:** La evaluación de la siguiente variable se llevó a cabo con el uso de la versión corta de la Escala de Apoyo Organizacional Percibido de Eisenberger et al. (1986), la cual fue traducida al castellano por Ortega 2003. En cuanto a la calificación se considera que de 17-69 es un nivel bajo, de 70-91 un nivel moderado y del 92-119 un nivel alto.

**Dimensiones e indicadores:** Cuenta con 17 ítems y comprende de dos factores: la satisfacción de las necesidades socioafectivas y la percepción de reconocimiento por parte de la organización.

**Escala de medición:** Se emplea una escala de tipo ordinal con 7 opciones de respuesta, desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (7).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población considerada en este estudio son colaboradores de retailers de Lima Norte que está constituido por 2 millones 475 mil 432 personas (INEI, 2017), se abarcaron los siguientes distritos: Ancón, Puente Piedra, Los Olivos, San Martín de Porres, Comas, Independencia y Carabaylo. (ver anexo 3)

Para ello la población estuvo compuesta de la siguiente manera:

- Criterios de inclusión:
  - Los trabajadores con edades entre 20 y 45 años.
  - Que cuenten con más de 4 semanas laborando.
- Criterios de exclusión:
  - Que no hayan completado la ficha de datos correctamente.
  - Los trabajadores que no hayan accedido al consentimiento informado

#### **Muestra:**

La muestra es el grupo de una parte de la población de estudio que cumple con una serie de características predeterminadas. (Gómez et al., 2016). Para este estudio la muestra está conformada por 302 trabajadores de ambos géneros.

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra final de acuerdo a las variables sociodemográficas*

Variables sociodemográficas		n	%
Modo	Virtual	302	100%
	Total	302	100%
Rango de edad	20 a 30 años	217	71.85%
	31 a 45 años	85	28.15%
	Total	302	100%

**Muestreo:** Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, quiere decir, se eligieron a los individuos que lograron cooperar al estudio de acuerdo a la accesibilidad y proximidad hacia el examinador. (Otzen y Manterola, 2017).

**Unidad de análisis:**

Se estableció como la unidad de análisis al empleado que esté trabajando en una empresa retail.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Se utilizó la encuesta para la recopilación de datos cuyo propósito era obtener las medidas sobre las variables previamente mencionadas, se realizaron las preguntas de manera protocolaria para ser posteriormente administradas. López et al. (2015).

#### **Instrumentos**

El instrumento para recolectar los datos se realizó a través de dos cuestionarios. (ver anexo 4 y 5)

Utrecht Work Engagement Scale-UWES fue creada por Schaufeli & Arnold Bakker (2003), es de administración individual o colectiva. Su objetivo es medir el engagement de los trabajadores, cuenta con 9 ítems, es de tipo tridimensional y el tiempo de aplicación es de 10 minutos.

En el estudio original, se evidenció la consistencia de interna en el coeficiente alfa para las tres dimensiones de la versión reducida de 9 ítems: vigor con .84, absorción con .79 y dedicación con .89. También obtuvo índices de ajuste satisfactorios (CFI = .96, RMSEA = .10, GFI = .95,  $\chi^2 = 2296.23$ ).

La escala UWES inicialmente contenía 24 ítems los cuales luego de un estudio en dos muestras, 7 ítems fueron eliminados por su inconsistencia. Para esta escala se compiló información de 25 estudios entre los años 1999 y 2003 en los países de Holanda y Bélgica.

En el Perú, fue adaptado por Jiménez et al. (2015), aplicado a 145 trabajadores de educación básica del nivel primario y secundario en Lima Metropolitana. Se aplicaron las dos versiones: UWES 15 y UWES 9 con un alfa en sus dimensiones: absorción (.66), dedicación (.82) y, vigor (.79) para la primera versión, y vigor (.77), dedicación (.74) y absorción (.61) para la segunda.

Para evidenciar la consistencia de la prueba se obtuvieron 3 estudios psicométricos Domínguez et al. (2020) en sus análisis de las Propiedades psicométricas de la UWES-9S, evaluaron la dimensionalidad de la estructura interna en 321 universitarios de la carrera de psicología en Perú, respecto a los resultados los coeficientes de asimetría, IEA e curtosis fueran aceptables, con una confiabilidad .937, el modelo oblicuo de los tres factores brindó índices de ajustes adecuados CFI = .981; RMSEA = .112, IC 90 % [.093-.133]; WRMR = .800. En cuanto a, Guerra y Jorquera (2021) en Chile hicieron un análisis psicométrico de la UWES en las versiones UWES-17S y UWES-9S con una participación de 541 estudiantes, que como objetivo fue describir y comparar las propiedades psicométricas de las dos versiones de la escala 17 y 9 ítems, indicando en un modelo bifactor CFI=.977; TLI=.952; RMSEA=.071, una confiabilidad  $\omega$  de McDonald entre .67 y .83 en sus tres factores, la UWES de 9 ítems presentó adecuadas propiedades psicométricas y Villa et al (2019) en su estudio de propiedades psicométricas del UWES en mexicanos, como objetivo buscar analizar las propiedades de la escala, con una población de 400 trabajadores, sus resultados de análisis factorial confirmatorio CFI=.98, GFI=.97, NNFI=.97, RMSEA=.05 y AIC= 97.41, con un nivel de fiabilidad alta, con valores entre .69 y .85, para la validez de constructo analizó las correlaciones entre las dimensiones, esta evaluación confirma que el UWES como instrumento es válido y fiable para medir el engagement y se podría utilizar en futuros estudios.

Propiedades del estudio piloto:

Fue realizada con 53 colaboradores del sector retail, entre 20 y 45 años de edad, se obtuvo una validez de constructo a través del análisis factorial confirmatorio con los índices de ajuste (CFI=1.00, TLI =1.01, RMSEA = <.001, SRMR = .02), y un KMO= .924. (ver anexo 10)

La confiabilidad se obtuvo a través de los coeficientes alfa y omega para las tres dimensiones, los resultados de la escala fueron: vigor con alfa de .82 y omega de .83; dedicación con un alfa y omega de .88; absorción con un alfa de .78 y omega de .81, siendo adecuado según Tejero, Bernad y Lechuga (2018) refieren que si el coeficiente es mayor a .72 el cuestionario tiene índices aceptables de confiabilidad.

Apoyo Organizacional Percibido fue creada por Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa (1986), puede ser administrada de manera colectiva o individual, posee 17 ítems, es unidimensional y el tiempo de aplicación es de 15 minutos. (ver anexo 5)

En el año 1986 Eisenberger et al. estudiaron por primera vez el AOP con una muestra de 361 trabajadores en Estados Unidos, donde obtuvieron un alfa de cronbach de .93.

El cuestionario original cuenta con 36 ítems y halló una estructura unidimensional, asimismo, se obtuvo una versión abreviada de 17 ítems.

Tuvo una traducción y adaptación lingüística al español por Ortega (2003), demostrando en su estudio altos índices de consistencia interna con un valor de .89.

Se van a investigar 3 estudios para demostrar la consistencia de la prueba, Bohle et al. (2018) en su investigación realizó un análisis factorial confirmatorio AFC, demostrando valores para los principales indicadores de ajuste ( $\chi^2 = 600.167$ ,  $df = 240$ ,  $p < .001$ ; RMSEA = .038; SRMR = .091; CFI = .80; TLI = .80) luego de una modificación, mejorando el ajuste del modelo. Dolma et al. (2017) también realizaron un estudio psicométrico de la versión turca del AOP, donde se realizaron dos estudios. El primer estudio busca realizar el AFE en un número diferente de opciones de respuesta, entre la escala de Likert. La escala de 5 puntos obtuvo en la prueba de KMO y Bartlett. .928 y 2039.628, respectivamente ( $p < .001$ ); y la escala de 6 puntos obtuvo .931 y 2039.334, respectivamente ( $p < .001$ ), esta última también obtuvo un puntaje alto en la consistencia interna ( $\alpha = .96$ ) entre las dos. Esta versión se aplicó en el segundo estudio, en el que la versión corta de AOP tuvo una alta confiabilidad test-retest ( $r = .91$ ); asimismo; Zuraimi et al. (2017) luego de

traducir el cuestionario AOP al Malay, realizaron la validez de contenido considerando 4 niveles (1=muy apropiado, 2=inapropiado, 3=adecuado y 4=muy adecuado) obteniendo los valores individuales (.61- .7, .71- .8, .81 - .9 y .9-1.00) respectivamente y de manera grupal un CVI = .89. También mostró una consistencia interna satisfactoria con el valor en Alfa de .88.

Propiedades del estudio piloto:

Fue realizada con 53 colaboradores del sector retail, de 20 a 45 años de edad, la validez del constructo se obtuvo por medio del análisis factorial exploratorio, de acuerdo a sus resultados obtuvo dos factores, con una varianza explicada de 32.8% para el primer factor y 22.9% para el segundo factor, también se halló una medida de Kaiser-Meyer-Olkin obteniendo valores adecuados de .80, asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett siendo significativa ( $p < .001$ ). (ver anexo 10)

En el ensayo piloto, la confiabilidad se comprobó con una evidencia de consistencia interna en alfa de Cronbach .89 y un omega de McDonald ( $\omega$ ) .90 determinando propiedades adecuadas que según Mejía (2008) los valores aceptables deben ser  $>.70$ .

### **3.5. Procedimiento**

La investigación inició con la exploración de las variables de estudio, de las cuales se hallaron los antecedentes y las teorías, en consecuencia, se plantearon los objetivos e hipótesis y, de acuerdo con esos datos, los instrumentos para ambas variables. Se solicitó el permiso de los autores para su utilización mediante correo electrónico, luego ambas escalas se adaptaron a un cuestionario de forma virtual mediante la plataforma Google Forms (ver anexo 6), considerando el consentimiento informado, el cual se les garantiza a los participantes el tratamiento confidencial de los datos e informándoles también el objetivo de la investigación. Luego de ello, se creó una base de datos descartando a los participantes que no hayan cumplido con los criterios de inclusión. (ver anexo 7 y 8)

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos previamente recopilados, fueron procesados y descargados a una hoja de cálculo de Microsoft Excel 2016, el cual se usó para convertir la calificación de los ítems de los instrumentos de medición de las variables, esta transformación se hizo para obtener la calificación y reunir las puntuaciones generales para luego ser exportados al paquete estadístico SPSS Statistics 26 y JAMOVI. Primero se realizó una limpieza de los datos para descartar respuestas por aquiescencia y datos incompletos. Para el análisis se usó la estadística descriptiva e inferencial. Se empleó la estadística descriptiva para sintetizar datos en gráficos y tablas, nos dará características por medio de la sustitución de la data obtenida lo que va a determinar las principales propiedades de la data que se presentará haciendo uso de tablas y figuras (Kenton, 2019. p. 2). La estadística inferencial se basa en contrastar las hipótesis y estimar los parámetros; para determinar si los datos no siguen una distribución normal se aplicó la prueba de Shapiro-Wilks, de acuerdo a sus resultados se usaron pruebas no paramétricas (Flores y Flores, 2021); el coeficiente de correlación se midió a través de Rho de Spearman, es robusto en presencia de datos atípicos, y sus valores están comprendidos entre -1 y 1. (Martínez et al. 2009).

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se realizó con el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la universidad respetando las fuentes de información, así como el derecho de autor los cuales a manera de antecedentes se realizaron mediante las citas siguiendo las regulaciones, normativas y técnicas instauradas por el APA V7. (ver anexo 14)

Asimismo, se cumplió con informar a los participantes los objetivos de la investigación previamente a la recopilación de los datos, requiriendo el consentimiento informado para su colaboración y considerando la protección de los datos garantizando la confidencialidad del mismo y su uso sólo para fines académicos. (ver anexo 9)

Según el Código de Ética Profesional del Colegio de Psicólogos del Perú en el Artículo 15° nos detalla el deber de resguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad de shapiro wilk*

Variable	Dimensiones	S-W	n	p
Apoyo organizacional percibido	Escala total	.94	302	.00
	Vigor	.96	302	.00
Engagement	Dedicación	.97	302	.00
	Absorción	.97	302	.00
	General	.98	302	.00

*Nota: k-s= shapiro wilk, n=muestra, =significancia*

La tabla 2, muestra la distribución de normalidad de las variables apoyo organizacional percibido, engagement y sus dimensiones; se ha utilizado el estadístico de Shapiro Wilks, dado que cuenta con mayor exactitud para identificar dicha función (Razali y Wah, 2011). De este modo, se identifica que todas las variables tienen niveles de significancia (p) menores a .05, no teniendo distribuciones normales. Por tal razón, se evidencia la necesidad del uso del estadístico de correlación no paramétrico de Rho de Spearman, para los objetivos correlacionales.

**Tabla 3**

*Correlación entre el engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers (N=302).*

	Estadístico	Apoyo organizacional percibido
	Rho	.553
Engagement	p	.00
	r <sup>2</sup>	.305
	n	302

*Nota: rho= coeficiente correlacional de Spearman, p= significancia \*p<0.05, r<sup>2</sup>= tamaño de efecto, n= tamaño de muestra*

En la tabla 3, se observa una relación significativa ( $p < .05$ ), directa y de nivel alto, entre la variable Engagement y el apoyo organizacional percibido ( $r = .55$ ). De igual forma se obtuvo un tamaño del efecto alto moderado ( $r^2 = .30$ ) entre ambas variables (Cohen, 1998). Pudiéndose concluir, que a mayor engagement, tenga un colaborador de retailers, mayor será su percepción de apoyo organizacional.

**Tabla 4**

*Correlación entre el apoyo organizacional percibido y las dimensiones del engagement en colaboradores de retailers (N=302).*

	Estadístico	Vigor	Dedicación	Absorción
Apoyo organizacion al percibido	Rho	.489	.539	.549
	P	.00	.00	.00
	r <sup>2</sup>	.23	.29	.30
	N	302	302	302

*Nota: rho= coeficiente correlacional de Spearman, p= significancia  $p < 0.05$ , r<sup>2</sup>= tamaño de efecto, n= tamaño de muestra*

La tabla 4, se aprecia unas relaciones significativas ( $p < 0.05$ ), directas y de niveles alto, entre la variable apoyo organizacional percibido y las dimensiones del engagement, denominadas, dedicación ( $r = .53$ ) y absorción ( $r = .54$ ), al igual que de nivel moderado con la dimensión vigor ( $r = .48$ ); siendo en todos los casos tamaños del efecto moderados al ser mayores a .20 (Cohen, 1998). Pudiéndose concluir, que ha mayor apoyo organizacional percibido, mayor será el engagement expresado en vigor, dedicación y absorción.

**Tabla 5**

*Análisis comparativos de las variables engagement y apoyo organizacional percibido según sexo*

Variable	Sexo	n	Rango promedio	U Mann Whitney	p	rbis
Engagement	Masculino	139	145.23	10307	.17	.09
	Femenino	163	158.85			
Apoyo organizacional percibido	Masculino	139	155.16	10732.	.43	.04
	Femenino	163	147.21			

*Nota: n: muestra; p: nivel de significancia; rbis: tamaño del efecto*

La tabla 5, refleja los valores de significancia en las variables según el sexo, obtenidas del estadístico de U Mann Whitney. De esta manera, se obtuvo niveles de significancia (p) mayores a .05; implicando que no existen diferencias significativas en las variables según el sexo, evidenciándose un mayor promedio en la variable engagement por parte de las mujeres, no obstante, en cuanto a la variable apoyo organizacional percibido existe una predominancia por parte de los hombres. Igualmente, en cuanto al tamaño del efecto, en ambas variables fueron de tamaño pequeño al ser menores a .30 (Domínguez, 2018). Concluyese que no existen diferencias significativas en las perspectivas de los hombres y las mujeres en estas variables.

**Tabla 6**

*Análisis comparativos de las variables engagement y apoyo organizacional percibido según edad*

Variable	Edad	n	Rango promedio	U Mann Whitney	p	rbis
Engagement	20 a 30 años	217	143.70	7529		
	31 a 45 años	85	171.42			
						.18
					.01	
Apoyo organizacional percibido	20 a 30 años	217	145.58	7938.5.	.06	.13
	31 a 45 años	85	166.61			

*Nota: n: muestra; p: nivel de significancia; rbis: tamaño del efecto*

La tabla 6, refleja los valores de significancia en las variables según la edad, obtenidas del estadístico de U Mann Whitney. De esta manera, solo se obtuvo un nivel de significancia (p) menor a .05; en la variable apoyo organizacional percibido, evidenciándose un mayor promedio en ambas variables por parte de los colaboradores entre los 31 a 45 años. Igualmente, en cuanto al tamaño del efecto, en ambas variables fueron de tamaño pequeño al ser menores a .30 (Domínguez, 2018). Concluyese que solo existe diferencia en las percepciones del apoyo organizacional percibido según los grupos de edad.

**Tabla 7**

*Análisis comparativos de la variable engagement y apoyo organizacional percibido según su tiempo de ocupación.*

Variable	Tiempo de ocupación	n	Rango promedio	H de Kruskal-Wallis	p	$\eta^2 H$
Engagement	De 3 a 6 meses de trabajo	73	147.86	2.155	.34	.00
	De 6 a 12 meses de trabajo	82	141.77			
	Mas de 12 meses de trabajo	147	158.73			
Apoyo organizacional percibida	De 3 a 6 meses de trabajo	73	122.14	11.990	.00	.03
	De 6 a 12 meses de trabajo	82	168.96			
	Mas de 12 meses de trabajo	147	156.34			

*Nota: n: muestra; p: nivel de significancia;  $\eta^2 H$ : tamaño del efecto*

La tabla 7, refleja los valores de significancia en las variables según el tiempo de ocupación, obtenidas del estadístico de H de Kruskal- Wallis. De esta manera, solo se obtuvo un nivel de significancia (p) menor a .05; en la variable apoyo organizacional percibido, evidenciándose un mayor promedio en la variable engagement por parte de los colaboradores con más de 12 meses, no obstante, en cuanto a la variable apoyo organizacional percibido existe una predominancia por parte de los colaboradores con un tiempo de trabajo entre 6 a 12 meses. Igualmente, en cuanto al tamaño del efecto, en ambas variables fueron de tamaño mínimo necesaria al ser menores a .25 (Domínguez, 2018). Concluyese que solo existe diferencia en las percepciones del apoyo organizacional percibido según el tiempo de ocupación.

**Tabla 8***Niveles de Engagemet en colaboradores de retailers (N=302)*

Variables	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Engagement	Bajo	98	32.5%
	Moderado	161	53.3%
	Alto	43	14.2%
	Total	302	100%

Cuanto, a la tabla 8, se evidencia una predominancia del nivel moderado de engagement por parte de los colaboradores de retailers representando el 53.3% (n=161), seguido por el nivel bajo con el 32.5% (n=98) y en el nivel alto un 14.2% (n=43).

**Tabla 9***Niveles de apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers (N=302)*

Variables	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Motivación laboral	Bajo	74	24.5%
	Moderado	145	48%
	Alto	83	27.5%
	Total	302	100%

Cuanto, a la tabla 9, se evidencia una predominancia del nivel moderado apoyo organizacional percibido por parte de los colaboradores de retailers representando el 48% (n=145), seguido por el nivel alto con el 27.5% (n=83) y un nivel bajo el 24.5% (n=74).

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre engagement y apoyo organizacional percibido de trabajadores de retailers, se halló mediante el análisis estadístico Rho Spearman que ambas variables se relacionan positivamente siendo altamente significativa; estos resultados coinciden con las investigaciones de Salazar (2018), Bonaiuto et al. (2022), Basak et al. (2021), Imran et al. (2020) indicando que el AOP es una fuente de medios socioemocionales, materiales e informacionales que causan un alto nivel de engagement en los trabajadores, según Eisenberger and Stinglhamber (2011) esto refuerza la eficacia de los empleados incrementando su interés intrínseco en sus tareas, fomentando el compromiso con su trabajo. A diferencia de los resultados de Ortiz y García (2021) quienes obtuvieron una correlación positiva débil, esto puede deberse a la desigualdad de contexto, en el que Glazer (2006) alega que las diversas culturas responden de distinta manera a la percepción de apoyo social en el trabajo.

Referente al primer objetivo específico es identificar la relación entre ambas variables, hallando una correlación directa y de nivel alto de las dimensiones dedicación y absorción, y con un nivel moderado de la dimensión vigor, quiere decir que los trabajadores que están involucrados con sus tareas y laboran con entusiasmo e inspiración, muestran mayor concentración e inversión del tiempo para culminar sus actividades, estos datos son distintos al de Ortiz y García (2021) donde hallaron que los niveles de las dimensiones vigor y dedicación son significativos pero débiles; es decir, no poseen el nivel adecuado de energía provocando inestabilidad al momento de hacerse cargo de cualquier tipo de conflicto en el trabajo, así mismo, no se sienten inspirados al realizar sus funciones y las tareas no son de suma importancia, no sintiéndose parte de la organización; en el estudio de García et al. (2020) se hallaron niveles diferentes, para vigor y absorción fueron elevados, dedicación obtuvo un valor bajo.

En cuanto al objetivo específico número dos, determinar diferencias significativas entre ambas variables según sexo, edad y tiempo de ocupación, los resultados determinaron que según el género no hay diferencias significativas,

según la edad se halló que si hay diferencias al igual que el tiempo de ocupación respecto a la variable percepción del apoyo organizacional. Respecto al primer indicador referido a género, no se obtuvo una diferencia significativa, sin embargo, se halló mayor presencia de contestación por parte masculina, estos resultados tienen similitud con el estudio de Paredes et al. (2018). De este modo, se evidencia, que tanto hombres como mujeres pueden alcanzar niveles óptimos tanto de engagement como apoyo organizacional percibido, sin embargo, en el estudio de Silva et al. (2020) sí se hallaron diferencias significativas, siendo que las mujeres presentaron valores mayores, posiblemente por el tipo de servicio que ejercen.

Por otro lado, referente al indicador de edad, comprende el rango de 20 a 30 años con 217 sujetos y un rango de 31 a 45 años con 85 personas, es así que se halló una diferencia en el engagement de los colaboradores según su significancia, dentro de los estudios encontrados no se evidenció resultados que incluyan información relacionada a la edad, en virtud de ello se menciona que las posibles consecuencias del compromiso con el trabajo se vincula a las actitudes positivas, la salud y el comportamiento, demostrando estar más satisfechos con su trabajo y sin intenciones de abandonar su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2004).

En cuanto al tercer indicador siendo el tiempo de ocupación, se separó en tres grupos, siendo de 3 a 6 meses con 73 personas, de 6 a 12 meses con 82 personas y más de 12 meses de trabajo con 147 personas, hallando diferencias en cómo perciben el apoyo por parte de la empresa; en los estudios hallados no se evidenciaron resultados que impliquen información relacionada, debido a ello se procede a mencionar lo referido por Aselage y Eisenberger (2003) que un buen apoyo organizacional percibido podrá satisfacer las necesidades de aprobación, respeto e identidad social, generando altas posibilidades de rendimiento, sentimientos de aprecio y reciprocidad.

El objetivo específico número tres es identificar el nivel predominante del engagement, se obtuvo que el 53.3% de los encuestados se ubican en un nivel moderado, mientras que el 32.5% tiene un nivel bajo y el 14.2% un nivel alto, dado que no existe un nivel alto de engagement en los colaboradores; se halló un nivel

moderado el cual se puede corroborar con Paredes et al., en su estudio en el ámbito gastronómico de Tarma, presenta 25% en un nivel bajo, 70% en un nivel medio y 5% en un nivel alto, se puede observar que si bien el estudio no está dirigido a la misma población, ambos presentan un porcentaje más acentuado en el nivel medio. Wood et al. (2018) nos dice que los trabajadores con niveles altos de engagement normalmente destacan por experimentar pasión, energía, al involucrarse en su trabajo, permitiendo que los colaboradores desarrollen su labor de manera más intensa y simultánea, los trabajadores se ven beneficiados.

Con referencia al objetivo específico número cuatro, identificar el nivel predominante del AOP, se reconoce mayor predominancia el nivel moderado con un 48%, seguido por el nivel alto con 27.5% y en el nivel bajo con 24.5%, los resultados no muestran un alto nivel de AOP; según Ojeda (2015) un alto nivel de AOP va a satisfacer la necesidad de los trabajadores, generando la expectativa de que a mayor esfuerzo a favor de la empresa, será objeto de recompensa y reconocimiento, esta teoría es utilizada para explicar la formación de lealtad de los trabajadores hacia la empresa, esto nos recalca Loscocco y Roschelle (1991) que la percepción de bienestar en el colaborador está relacionada por las condiciones del lugar y características laborales, que conlleva a un creciente conocimiento de que para tener un alto nivel de resultado en la productividad.

Finalmente, es importante dar a conocer las limitaciones que pudieron incidir en el trabajo, desde la percepción en la indagación sobre el estudio, la poca información que se obtuvo en cuanto antecedentes nacionales, que existen relacionados al tema y las variables, sin embargo, se recopilaron algunos autores internacionales, en el que se consideraron como sustento para la discusión del trabajo de investigación, cooperando de manera pertinente al presente estudio; asimismo en el transcurso del avance de la investigación en el empleo del cuestionario que se realizó por la plataforma virtual google forms, que un primer momento se escogió este método, con el objetivo de tener más llegada a la población escogida, no fue objetiva, debido a esto no se logró lo esperado.

## **VI. CONCLUSIONES**

PRIMERA.- que existe una relación significativa y directa entre el engagement y apoyo organizacional percibido, indicando que a mayor apoyo percibido por el trabajador mayor será el nivel de engagement con la organización.

SEGUNDO.- se identifica la relación entre las dimensiones del engagement con el apoyo organizacional percibido, siendo expresadas en dedicación, absorción y vigor, demostrando que el trabajador evidenciará engagement en la organización, siempre y cuando brinde apoyo organizacional percibido.

TERCERA.- así mismo, se determinan las diferencias significativas según sexo, edad y tiempo de servicio; revelando que respecto al sexo no hay diferencias significativas, sin embargo, si hay diferencia en el engagement de los colaboradores según edad al igual que diferencia según la percepción del apoyo organizacional según el tiempo de servicio, que a mayor edad menor es el engagement en los colaboradores.

CUARTA.- A su vez, se identificó que el nivel predominante de engagement es moderado; evidenciando que los colaboradores no se sienten tan comprometidos en cumplir los objetivos de la empresa, solo cumplen sus funciones como tal.

QUINTA.- Finalmente, se identificó el nivel predominante del apoyo organizacional percibido en los colaboradores, siendo moderado; indicando que los colaboradores no perciben el reconocimiento esperado al esfuerzo que realizan en el desarrollo de sus labores por parte de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA.- Incentivamos que se hagan más investigaciones similares de las variables presentadas con la misma población en otras partes de Lima y otras regiones del Perú para tener mayor significancia en los niveles y valor a la investigación.

SEGUNDA.- Desde la posición de análisis y búsqueda se obtuvo poca información en cuantos antecedentes y teorías relacionadas entre ellas, invitamos a que se atrevan a seguir investigando las variables para que contribuyan a futuros estudios.

TERCERA.- Conforme a nuestros resultados se sugiere que las empresas del rubro de retailers sigan fomentando estrategias, que diseñen programas para potencializar el AOP, que se valore el recurso humano, que se reconozca el trabajo de los colaboradores, para que potencialicen el engagement en sus trabajadores.

CUARTA.- Se recomienda que se realicen otras investigaciones con otras variables con el fin de generar más conocimiento, esencialmente después de la pandemia.

## REFERENCIAS

- Alarco, G., y Castillo, C. (2022) Covid-19: Desempleo, Desigualdad y Precarización en el Perú 2020-2030. *Fundación Oxfam Intermón*. Recuperado de [https://oi-files-cng-prod.s3.amazonaws.com/peru.oxfam.org/s3fs-public/file\\_attachments/COVID19-Desempleo-Desigualdad-y-Precarizacion-Peru-2020-2030.pdf](https://oi-files-cng-prod.s3.amazonaws.com/peru.oxfam.org/s3fs-public/file_attachments/COVID19-Desempleo-Desigualdad-y-Precarizacion-Peru-2020-2030.pdf)
- Alcover de la Hera, C.M. (2002). El contrato psicológico: el componente implícito de las relaciones laborales. Málaga, España: Aljibe
- Alcover, Carlos-María. (2012). ¿Ageism en las organizaciones?: El papel mediador del apoyo organizacional percibido en las relaciones entre la edad y la ruptura del contrato psicológico. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 12(3), 299-313.
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 491–509. <https://doi.org/10.1002/job.211>
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038–1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Barragán, J., Castillo, P., Villalpando, P., & Guerra, P. (2009). Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 4(2), 145-159. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%20145-159.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%20145-159.pdf).
- Başak C., Caroline T., Cordula B., Burçin G., Florence B. (2021) The impact of perceived organizational support on work meaningfulness, engagement, and perceived stress in France. *European Management Journal*, <https://doi.org/10.1016/j.emj.2021.12.004>

- Bravo-Yáñez, C., & Jiménez-Figueroa, A. (2011). *Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile*. Isciii.es. [https://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v13n3/04\\_original3.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v13n3/04_original3.pdf)
- Bonaiuto, F., Fantinelli, S., Milani, A., Cortini, M., Vitiello, M. C., & Bonaiuto, M. (2022). Perceived organizational support and work engagement: the role of psychosocial variables. *The Journal of Workplace Learning*, 34(5), 418–436. <https://doi.org/10.1108/jwl-11-2021-0140>
- Bohle, S. A. L., Chambel, M. J., Medina, F. M., & Cunha, B. S. D. A. (2018). The role of perceived organizational support in job insecurity and performance. *RAE*, 58(4), 393–404. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020180405>
- Business Empresarial. (2020, diciembre 27). *Sector retail proyecta recuperación hacia finales del 2022*. Business Empresarial. <https://www.businessempresarial.com.pe/sector-retail-proyecta-recuperacion-hacia-finales-del-2022/>
- Clasificador Económico de Gastos para el año Fiscal (2022) Sistema de Gestión Presupuestal. anexo 2, pg 9. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publico/anexos/2022/Anexo\\_2\\_Clasificador\\_Economico\\_Gastos\\_2022.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/anexos/2022/Anexo_2_Clasificador_Economico_Gastos_2022.pdf)
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Christian, Michael S.; Garza, Adela S. y Slaughter, Jerel E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, Vol. 64, No. 1, pp. 89–136
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. doi: 10.1037//0021-9010.86.3.499.

- Dolma, Ö., & Torun, A.A. (2017). Psychometric Study of the Turkish Survey of Perceived Organizational Support (SPOS). *Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute*, 2017, 271-295.}
- Dominguez-Lara, S. (2018). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Educación médica*, 19(4), 251–254. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.07.002>
- Dominguez-Lara, S. A., Sánchez-Villena, A. R., & Fernández-Arata, M. (2020). Psychometric properties of the UWES-9S in Peruvian college students. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(2), 7–39. <https://doi.org/10.14718/acp.2020.23.2.2>
- Elgoibar E. (2009). Diálogo en el trabajo: Modelo de demandas y recursos laborales aplicado a los representantes de los trabajadores. Universidad de Sevilla, 1-57.
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Revista Ciencia & Trabajo*, 18 (55), 16-22. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n55/art04.pdf>
- Esteban, Nicomedes (2018). Tipos De Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. Recuperado de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit Revista Peruana de Psicología*, 21(2), 195–206. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003&lng=es&tlng=es).
- Flores, E., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: ANDERSON-DARLING, RYAN-JOINER, SHAPIRO-WILK y KOLMOGÓROV-SMIRNOV. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 23(2), 83-106. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/341/3412237018/>

- Garrosa, H. & Carmona, C. (2011). Salud laboral y bienestar: incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 224-238. <http://doi.org/10.4321/S0465-546X201100050014>
- Gerta Bardhoshi, Bradley T. Erford & Byeolbee Um (2022) Psychometric Analysis of the Survey of Perceived Organizational Support (SPOS-8) Using 1,005 School Counselors, *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, DOI: 10.1080/07481756.2022.2070074
- Gestión. (2015, noviembre 21). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/?ref=gesr>
- Glazer, S. (2006). Social support across cultures. *International Journal of Intercultural Relations: IJIR*, 30(5), 605–622. <https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2005.01.013>
- Gómez, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *Am. Sociol. Rev.* 25, 161–178. doi: 10.2307/2092623 <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n008-2015-inei.pdf>
- Gremio de Retail y Distribución de la Cámara de Comercio de Lima (2019). Negocio de retail representa el 10.7% del PBI del Perú. *La cámara*. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/negocio-de-retail-representa-el-10-7-del-pbi-peru/>
- Hayes, A. (2007, mayo 24). *Descriptive statistics: Definition, overview, types, example*. Investopedia. <https://cutt.ly/ap6shgv>

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *México: Mc Graw Hill Education*. ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714p
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.). *Editorial McGraw Hill*. <https://bit.ly/33ZWqNI>
- IBM (2018) KMO and Bartlett's Test. IBM Knowledge Center. Recuperado de <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/29.0.0?topic=detection-kmo-bartletts-test>
- Imran MY, Elahi NS, Abid G, Ashfaq F, Ilyas S. (2020). Impact of Perceived Organizational Support on Work Engagement: Mediating Mechanism of Thriving and Flourishing. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*.; 6(3):82. <https://doi.org/10.3390/joitmc6030082>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Nota de prensa: 9 millones 752 mil limeños celebran 480 años de fundación de la ciudad de Lima.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Situación del Mercado Laboral en Lima metropolitana*. Artículo: informe de empleo. <https://www.inei.gov.pe/biblioteca-virtual/boletines/informe-de-empleo/2021/1/>
- Instituto Peruano de Economía (2020). Mercado laboral peruano: impacto de la COVID-19 y recomendaciones de política. Oficina de la OIT para los Países Andinos, 2021. 56 p. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_774977.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_774977.pdf)
- Jorquera Gutiérrez, R., & Guerra Díaz, F. (2021). Análisis psicométrico de la Utrecht Work Engagement Scale en las versiones UWES-17S y UWES-9S en universitarios chilenos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(2), e1542. <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1542>

- Leal, T. (2017) Introducción a la teoría del Apoyo Organizacional Percibido. *Departamento de Psicología Universidad de Delaware*. Recuperado de [https://www.academia.edu/11885635/Traducci%C3%B3n\\_Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_Teor%C3%ADa\\_del\\_Apoyo\\_Organizacional](https://www.academia.edu/11885635/Traducci%C3%B3n_Introducci%C3%B3n_a_la_Teor%C3%ADa_del_Apoyo_Organizacional)
- Lloret, S., Ferreres, A., Hernández, A. y Tomás, E. (2014). El análisis factorial exploratorio de ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Revista Anales de psicología*, 30 (3), 1151-1169. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.30.3.199361>
- Loayza, N. (2007) Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú. *Serie de Documentos de Trabajo*. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>
- Loscocco, K y Roschelle, A (1991). Influencias en la calidad de la vida laboral y no laboral: Dos décadas en revisión. *Revista de Comportamiento Vocacional*, 39 (2), 182–225. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(91\)90009-B](https://doi.org/10.1016/0001-8791(91)90009-B)
- López, P, Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Bellaterra: *Universitat Autònoma de Barcelona*. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lozano, L. (2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 60, pp. 147-164 Universidad EAN Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>
- Macedo, A., y Ferreira, M. (2012). Compromiso organizacional de los profesionales de enfermería y apoyo organizacional percibido. *Instituto de salud Carlos III*. Unidad de Investigación en Cuidados de Salud. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/21123>
- Manfredi, A., & Tovar, G. (2004). Influencia de la percepción de apoyo organizacional, satisfacción laboral, jerarquía, edad, antigüedad y nivel de instrucción sobre el compromiso organizacional en funcionarias de policía

municipales de caracas. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ0749.pdf>

Máynez, A. (2021). Apoyo del supervisor: su influencia en la autonomía, cohesión y percepción de apoyo organizacional en una dependencia del gobierno. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 448-459. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4195>

Marín, J. (2008) *Análisis Factorial: El procedimiento Análisis Factorial. Guía SPSS.* Departamento de Estadística. Universidad Carlos III de Madrid. Recuperado de <http://halweb.uc3m.es/esp/Personal/personas/jmmarin/esp/GuiaSPSS/20factor.pdf>

Martínez, M., Pérez, A., Cánovas, A., & Martínez, R., & Tuya, L. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8 (2). ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>

Mejía, E. (2008). *Investigación científica en Educación.* Lima: Editorial UNMSM.

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2022). *Notificaciones de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales.* Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3253464/Bolet%C3%ADn%20Notificaciones%20febrero%202022.pdf>

Ojeda, M. (2015). *La Percepción de apoyo organizacional como antecedente del compromiso organizacional y la relación entre ambos.* Universidad Autónoma de Baja California. Recuperado de [http://www.aeca1.org/pub/on\\_line/comunicaciones\\_xviiicongresoaecca/cd/9c.pdf](http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xviiicongresoaecca/cd/9c.pdf)

Ojeda, M., Talavera, R. y Berrelleza, M. (2016). *Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios.*

- Ongel, Elif (2014). "The Relationship between Employee Engagement and Organizational". *The International Journal of Social Sciences*, vol. 25, núm. 1, julio, p. 1-10.
- Organización Internacional del Trabajo (2021). Observatorio de la OIT: La COVID19 y el mundo del trabajo. Séptima edición. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_767045.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf)
- Ortega, Virgilio. (2003). Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros en Psicología Social*. 1. 3-6.
- Ortiz, C., & Garcia, C. (2021) Relación entre el apoyo organizacional percibido y el Engagement laboral en trabajadores mexicanos. *Psicogente* 24(45), 1-18. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Ortiz-Isabeles/publication/347575496\\_Relationship\\_between\\_perceived\\_organizational\\_support\\_and\\_work\\_engagement\\_in\\_Mexican\\_workers/links/5fe227bb299bf1408837289f/Relationship-between-perceived-organizational-support-and-work-engagement-in-Mexican-workers.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Cristian-Ortiz-Isabeles/publication/347575496_Relationship_between_perceived_organizational_support_and_work_engagement_in_Mexican_workers/links/5fe227bb299bf1408837289f/Relationship-between-perceived-organizational-support-and-work-engagement-in-Mexican-workers.pdf)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología [International Journal of Morphology]*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>
- Paredes Pérez, M. A., Villavicencio Arias, V. J., & Palomino Crispín, A. E. (2018). Engagement laboral en colaboradores de establecimientos de consumo gastronómico de Tarma. *Desafíos*, 9(1), e130. <https://doi.org/10.37711/desafios.2018.9.1.130>
- Prieto, P. (2013). Gestión del Talento Humano como Estrategia para Retención del Personal. Recuperado de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf>

- Razali, N. M., & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of shapiro-wilk, kolmogorov-smirnov, lilliefors and anderson-darling tests. *Journal of statistical modeling and analytics*, 2(1), 21-33. [https://www.nbi.dk/~petersen/Teaching/Stat2017/Power Comparisons of Shapiro-Wilk Kolmogorov-Smirn.pdf](https://www.nbi.dk/~petersen/Teaching/Stat2017/Power_Comparisons_of_Shapiro-Wilk_Kolmogorov-Smirn.pdf).
- Reina-Tamayo, A.M., Bakker, A.B. and Derks, D. (2017), "Episodic demands, resources, and engagement: an experience-sampling study", *Journal of Personnel Psychology*, Vol. 16 No. 3, pp. 125-136.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Ruíz, M., Pardo, A. y San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles del Psicólogo*, 31 (1), 34 – 45. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1794.pdf>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68 –78. doi:10.1037/0003-066X.55.1.68
- Salanova, M., Grau, R., Yorens, S. & Schaufeli, W. B. (2001). Exposición de las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol del modulador de la autoeficacia profesional. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11, 69-90.
- Salazar, J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos: Investigación en sistemas de gestión* 10(2), 41-53. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.02>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies: An Interdisciplinary Forum on Subjective Well-Being*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>

- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Selcuk, G. (2003). Organizational Support to the Attitudes of Employees Effect, Dokuz Eylul University Institute of Social Sciences, Master's Thesis, Izmir
- Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction, *American Psychologist*, 55, 5-14. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/11946304\\_Positive\\_Psychology\\_An\\_Introduction](https://www.researchgate.net/publication/11946304_Positive_Psychology_An_Introduction)
- Silva, M., Borges, E., Baptista, P. & Queirós, Cristina. (2020). Engagement e satisfação dos enfermeiros do pre-hospitalar. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, (7), 25-30. <https://doi.org/10.19131/rpesm.0243>
- Sonnentag, S. (2003), "Recovery, work engagement, and proactive behavior: a new look at the interface between non-work and work", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88 No. 3, pp. 518-528.
- Tejero, B., Bernad, C. O., y Lechuga, C. (2018). Investigando en contenidos de vanguardia. *Gedisa Editorial*.
- Toro, F. (2007). Incidencia de la imagen gerencial sobre el Apoyo Organizacional Percibido. *Revista Iberoamericana de Psicología Ocupacional*, 26(1), 46-55. <http://revista.cinzel.com.co/cinzel/index.php/RPO/article/view/76>
- Tremblay, M. A., y Messervey, D. (2011). The job demands-resources model: further evidence for the buffering effect of personal resources. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 1-10. <http://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.876>
- Toscano del Cairo, C. A., Pazmay Ramos, S. G., Quiroz González, E., Muñoz Jaramillo, J. T., Forero Aponte, C., Vesga Rodríguez, J. J., & García Rubiano, M. (2020). Engagement y cambio organizacional (J. J. Vesga Rodríguez & M.

García Rubiano, Eds.). *Editorial Universidad Católica de Colombia*.  
<https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.15>

Vargas Mendoza, L. M., & Estrada Mejía, W. C. (2020). El engagement: teoría y nociones. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 3(1), 35–46.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>

Villa, F., Moreno, B., Rodríguez, A., & Sanz, A. (2019) Engagement como indicador de salud laboral: Propiedades Psicométricas del UWES en mexicanos. Vertientes. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud* 22(1): 42-48. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2019/vre191e.pdf>

Wayne, S., Shore, L., & Liden, R. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82–111. <https://doi.org/10.2307/257021>

Wood, P., Moenne, G., Arteaga, C., Larraechea, R., Dosal, F., Del solar, M., Klempau, R., Aguirre, J., Becerra, M., & Besio, C. (2018). Engagement. Equipo Circular HR de Fundación Chile. Recuperado de <https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>

Zhang, X., & Bartol, K. M. (2010). The influence of creative process engagement on employee creative performance and overall job performance: a curvilinear assessment. *The Journal of applied psychology*, 95(5), 862–873.  
<https://doi.org/10.1037/a0020173>

Zuraimi, R., Salmiah, O., Che, N. & Sulkifley, M. (2017). Translation, Validity and Reliability of Perceived Organizational Support. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol 7, No. 10  
<http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i10/>

Zorrilla, S. (1985). *Introducción a la Metodología de la Investigación*, (2ª. ed.) Océano, México.

## ANEXOS

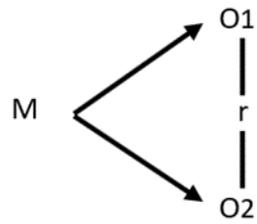
### ANEXO N°1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ITEMS	MÉTODO
	General	General	Variable 1: Engagement	
			Dimensiones	
			Ítems	
¿Cómo se relaciona el engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte 2022?	Existe una correlación directa significativa entre engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte 2022	Determinar la relación entre engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte 2022.	Vigor	Diseño: No experimental y transversal
			Dedicación	1 al 9
			Absorción	Nivel: Descriptivo-correlacional.
	Específicos	Específicos	Variable 2: Apoyo Organizacional Percibido	POBLACIÓN-MUESTRA
			Indicadores	
			Ítems	
	a) existe una correlación significativa entre la dimensión vigor del engagement con el apoyo organizacional percibido, b) existe una correlación significativa entre la dimensión dedicación del engagement con el apoyo organizacional percibido, c) existe una correlación significativa directa entre absorción con el apoyo organizacional percibido.	a) identificar la relación entre vigor, dedicación, absorción y apoyo organizacional percibido, además, b) determinar diferencias significativas entre engagement y apoyo organizacional percibido según sexo, edad y tiempo de ocupación, c) identificar el nivel predominante de engagement en colaboradores de retailers e d) identificar el nivel predominante del apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers.	Satisfacción de las necesidades socio-afectivas Sensación de reconocimiento por parte de la organización	1 al 17  <b>Instrumentos</b>  UWES-9  AOP

**ANEXO N°2 : Operacionalización de las variables:**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Engagement	El engagement es un estado psicológico positivo presentando que se caracteriza por el esfuerzo, entusiasmo, energía y pasión, de los colaboradores que conforman una empresa. Vargas & Estrada (2020)	Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker de 09 ítems, dividida en tres dimensiones.	Vigor	Nivel de energía en el trabajo Continuidad laboral Nivel de voluntad	1,4,8	Escala: Ordinal  Valores: (0) Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Regularmente (4) Bastantes veces (5) Casi siempre (6) Siempre
			Dedicación	Nivel de entusiasmo laboral Nivel de inspiración Orgullo por el propio trabajo Trabajo retardador	5,7,10	
			Absorción	Nivel de inmersión Desconexión del trabajo Estado de ánimo	9,11,14	
Apoyo Organizacional Percibido	Es el valor que la organización otorga a sus contribuciones, la preocupación por su bienestar y la apreciación de que existen procedimientos justos y condiciones laborales propicias en los trabajadores. Máynez, A. (2021)	Apoyo Organizacional Percibido, Eisenberger et al, de una sola dimensión	Apoyo organizacional percibido	Satisfacción de las necesidades socio-afectivas  Sensación de reconocimiento por parte de la organización	1,2,4,5,6,8,12,13,14,16.  3,7,9,10,11,15,17	Escala: Ordinal  Valores: (1) Totalmente en desacuerdo (2) Moderadamente en desacuerdo (3) Débilmente en desacuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (5) Débilmente de acuerdo (6) Moderadamente de acuerdo (7) Totalmente de acuerdo

**ANEXO N°3:** El diseño correlacional está representado de la siguiente manera:



Donde:

O1 = Engagement

O2 = Apoyo organizacional percibido

r = relación entre ambas variables

M = muestra (302 colaboradores)

**ANEXO N°4:** Cuestionario Utrecht Work Engagement Scale Engagement (UWES-9)

Lee cada una de las siguientes preguntas relacionadas al estado de ánimo en relación a tu trabajo y selecciona la que más se asemeje a tu criterio, teniendo en cuenta que no existe una respuesta buena o mala.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
1. En mi trabajo me siento lleno de energía						
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo						
3. Estoy entusiasmado con mi trabajo						
4. Mi trabajo me inspira						
5. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar						
6. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo						
7. Estoy orgulloso del trabajo que hago						
8. Estoy inmerso en mi trabajo						
9. Me “dejo llevar” por mi trabajo						

**ANEXO N°5:** Cuestionario de Apoyo Organizacional Percibido de Eisenberger et.al. 1986

Lea cuidadosamente las preguntas vinculadas a la satisfacción al colaborador en las condiciones de tu trabajo, antes de contestar, no hay respuestas correctas e incorrectas, cuando se sienta inseguro(a), base su respuesta en lo que experimenta, no en lo que usted piense que es correcto

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

1. La organización valora mi contribución a su mejoramiento.
--

2. Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme, lo haría.
--

3. La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.
--

4. La organización considera mis objetivos y valores.
---

5. La organización ignoraría cualquier queja mía
--

6. La organización desatiende mis intereses, cuando toma decisiones que me afectan
--

7. La ayuda de la organización está disponible cuando tengo un problema.
--

8. La organización realmente se ocupa de mi bienestar.
--

9. La organización está dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda.
--

10. Aunque yo hiciera el mejor trabajo posible, la organización no lo notaría.
--

11. La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesite un favor especial.
--

12. La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo.
--

13. Si le dieran oportunidad, la organización se aprovecharía de mi
---

14. La organización muestra muy poca preocupación por mi
--

15. La organización se interesa por mis opiniones.
--

16. La organización se enorgullece por mis logros en el trabajo.
--

17. La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible
---

## ANEXO N°6: Formulario virtual para la recolección de datos

# ENGAGEMENT Y APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO EN COLABORADORES DE RETAILS DE LIMA NORTE

Saludos cordiales, somos estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo, estamos realizando un estudio de investigación para obtener el grado de Licenciadas en Psicología, siendo nuestro objetivo principal determinar la relación entre Engagement y el apoyo organizacional percibido en colaboradores de retails. Por esta razón solicito tu apoyo respondiendo las preguntas a continuación.

Si tiene alguna duda, se puede comunicar al:

Flores P. Fátima

([fflorespa98@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fflorespa98@ucvvirtual.edu.pe))

Martínez P. Gissell

([gmartinezpi@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gmartinezpi@ucvvirtual.edu.pe))

Nota: Es importante que tengas en cuenta los siguientes puntos para poder participar:

- Tener entre 20 y 45 años de edad
- Residir en Lima Norte

Enlace del formulario:

<https://forms.gle/sXQtTsRpQWfHvyg27>

## ANEXO N°7: Carta de solicitud de autorización del uso del instrumento



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

### CARTA N°0756 - 2022/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 30 de Junio de 2022

**Autor:**

- Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker

Presente.-

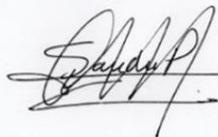
*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srts, **Gissell Piedad Martínez Pizarro** con 77469532 con código de matrícula N° 7002391445 y **Fátima Flores Paredes** con 72467668 con código de matrícula N°7002394462 estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios, quienes realizarán su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: **Engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte 2022**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento Utrecht Work Engagement Scale-UWES, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

**CARTA N°0755- 2022/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

*Los Olivos 30 de Junio de 2022*

**Autor:**

- **Robert Eisenberg**

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las Srtas. **Gissell Piedad Martínez Pizarro** con DNI. 77469532 con código de matrícula N° 7002391445 y **Fátima Flores Paredes** con 72467668 con código de matrícula N°7002394462, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios, quienes realizaran su trabajo de investigación para optar el título de licenciadas en Psicología titulado: **Engagement Y Apoyo Organizacional Percibido En Colaboradores De Retailers De Lima Norte, 2022**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento Cuestionario Apoyo Organizacional Percibido, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## ANEXO N°8: Autorización del uso de los instrumentos

 **Fatima Flores Paredes** 28 abr 2022, 20:58 ☆  
Dear Dr. Schaufeli / Dr. Bakker Good evening: I am a student from the César Vallejo University, from the city of Lima Peru, my name is Fátima Flores Paredes, i

 **Schaufeli, W.B. (Wilmar)** <w.schaufeli@uu.nl> 29 abr 2022, 9:33 ★ ↶ ⋮  
para mí ▾

🌐 inglés ▾ > español ▾ [Ver mensaje traducido](#)

[Traducir siempre: inglés](#)

Dear Fatima,

Thank you very much for your interest in my work.  
You may use the UWES free of charge, but only for non-commercial, academic research. In case of commercial use, we should draft a contract.  
Please visit my website (address below) from which the UWES can be downloaded, as well as all my publications on the subject.  
Good luck with your research.

With kind regards,

Wilmar Schaufeli

**Wilmar B. Schaufeli, PhD** | Professor emeritus of Work and Organizational Psychology | *Social, Health & Organizational Psychology* | Utrecht University | P.O. Box 80.140, 3508 TC Utrecht, The Netherlands | P Phone: [31 6514 75784](tel:31651475784) | Site: [www.wilmarschaufeli.nl](http://www.wilmarschaufeli.nl) | [citations](#) | [Clarivate highly cited](#)



### Apoyo organizacional percibido.

Autor: Eisenberger, Roberto; Huntington, Robin; Hutchinson, Steven; Sowa, Débora

Publicación: Revista de Psicología Aplicada

Editor: Asociación Americana de Psicología

Fecha: 1 de agosto de 1986

Copyright © 1986, Asociación Americana de Psicología

### Pedido completado

Gracias por su orden.

Este Acuerdo entre la Srta. FATIMA FLORES ("Usted") y la Asociación Estadounidense de Psicología ("Asociación Estadounidense de Psicología") consta de los detalles de su licencia y los términos y condiciones proporcionados por la Asociación Estadounidense de Psicología y el Centro de Autorización de Derechos de Autor.

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA LICENCIA DE LA ASOCIACIÓN AMERICANA DE PSICOLOGÍA

07 de junio de 2022

Este Acuerdo entre la Srta. FATIMA FLORES ("Usted") y la Asociación Estadounidense de Psicología ("Asociación Estadounidense de Psicología") consta de los detalles de su licencia y los términos y condiciones proporcionados por la Asociación Estadounidense de Psicología y el Centro de Autorización de Derechos de Autor.

Número de licencia 5323731200383

fecha de la licencia 07 de junio de 2022

Editor de contenido con licencia Asociación Americana de Psicología

Publicación de contenido con licencia Revista de Psicología Aplicada

## **ANEXO N°9: Consentimiento informado**

El proceso consiste en responder una serie de preguntas con una duración de 15 minutos aproximadamente, con el fin de lograr el objetivo de investigación mencionado anteriormente. Es importante mencionar que su participación es voluntaria, los datos entregados serán tratados confidencialmente, no se comunicarán a terceras personas, no tiene fines académicos, esta información recogida se utilizará únicamente para los propósitos de este estudio. ¿Desea participar voluntariamente de esta investigación?

- Acepto
- No acepto

## ANEXO N°10: Tablas del estudio piloto

Tabla 1

*Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio de la escala Engagement*

CFI	TLI	SRMR	RMSEA	RMSEA 90% CI		AIC	BIC
				Lower	Upper		
1.0	1.0	0.027	0.00	0.00	0.097	1275	133
0	1	9			4		4

En relación a la tabla número uno, se puede observar los valores de validez de constructo de la escala con 3 dimensiones, se obtuvo índices adecuados, el SRMR de 0.02 y RSMEA con 0.00., siendo menor a 0.8 que sería adecuado, (Ruiz et al., 2010, Abad et al., 2011); asimismo aceptables índices de valores comparativos, CFI 1.0 Y TLI, aceptables siendo mayores a 0.9. (Escobedo et al., 2016).

Tabla 2

*Medida de la adecuación muestral de Káiser-Meyer-Olkin de la escala Engagement*

KMO Measure of Sampling Adequacy

MSA	
Overall	0.931

La medida de KMO, que indica la proporción de la varianza en la variable engagement, obtiene un resultado de 0.93 un valor alto, que indica que los datos son aceptables y puede ser utilizado (Marín, 2008).

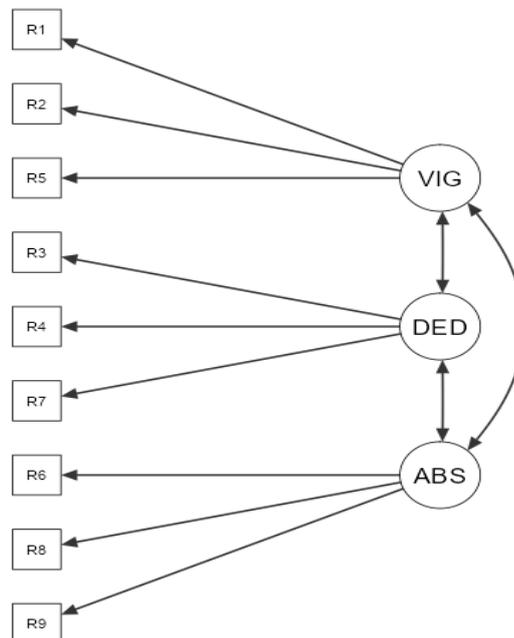
Tabla 3

*Evidencias de consistencia interna con coeficientes alfa y omega de McDonald's de las dimensiones de la variable Engagement, cumpliendo con el criterio establecido.*

	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
Vigor	0.829	0.833
Dedicación	0.880	0.883
Absorción	0.788	0.813

En la tabla número 3 se puede identificar los índices de fiabilidad de la consistencia interna de las dimensiones, alcanzando un valor de alfa de Cronbach, en vigor 0.82, dedicación 0.88, absorción 0.78 y Omega de McDonald en vigor 0.83, dedicación 0.88, absorción 0.81, siendo aceptables por ser mayor a 0.70 (Mejía, 2008).

Figura 2: *Path analysis de la escala Engagement*



En la figura 2, se muestra el análisis de ruta del modelo tridimensional de la escala para medir el engagement de los colaboradores.

Tabla 4:  
*Índices de ajuste del análisis factorial exploratorio de la escala Apoyo organizacional percibido*

	Factor		Uniqueness
	1	2	
1	0.753		0.402
2N		0.677	0.558
3N		0.804	0.374
4	0.767		0.429
5N		0.694	0.542
6N		0.683	0.525
7	0.742		0.474
8	0.884		0.235
9	0.804		0.368
10N		0.774	0.391
11	0.684		0.549
12	0.773		0.378
13N		0.810	0.306
14N		0.703	0.396
15	0.440		0.797
16	0.761		0.341
17	0.694		0.463

Note. 'Minimum residual' extraction method was used in combination with a 'oblimin' rotation

La tabla 4, se visualiza la agrupación de los 17 ítems en los dos factores hallados por el análisis factorial exploratorio, las cargas factoriales oscilan entre 0.440 hasta 0.810, siendo valores consistentes por que son mayores a .30 (Lloret et al., 2014).

Tabla 5: *Varianza de factores de la escala Apoyo organizacional percibido*

Summary			
Factor	SS Loadings	% of Variance	Cumulative %
1	5.57	32.8	32.8
2	3.90	22.9	55.7

En la tabla número 5, se observa que los dos factores tienen un porcentaje acumulado de 55.7%, siendo un 32.8% para el primer factor y 22.9% para el segundo factor.

Tabla 6:  
*Medida de la adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin de la escala Apoyo organizacional percibido*

<i>KMO Measure of Sampling Adequacy</i>	
	<b>MSA</b>
<i>Overall</i>	0.807

La medida de KMO, que indica la proporción de la varianza en la variable AOP, obtiene un resultado de 0.80 un valor alto, que indica que los datos son aceptables y puede ser utilizado (Marín, 2008).

Tabla 7:

*Evidencias de consistencia interna con coeficientes alfa y omega de Mcdonald's de la variable Apoyo organizacional percibido, lo que se entiende como una prueba confiable.*

*Scale Reliability Statistics*

	<b>Cronbach's <math>\alpha</math></b>	<b>McDonald's <math>\omega</math></b>
<i>AOP</i>	0.782	0.842

*Note. items '2N', '3N', '5N', '6N', '10N', '13N', and '14N' correlate negatively with the total scale and probably should be reversed*

En la tabla número 7, se puede identificar los índices de fiabilidad de la consistencia interna de la variable, alcanzando un valor de alfa de Cronbach 0.78 y Omega de McDonald 0.84, siendo aceptables por ser mayor a 0.70 (Mejía, 2008).

## ANEXO N°11: Evidencia de aprobación del curso conducta responsable de investigación

[https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id\\_investigador=28936](https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=28936)

1



MARTINEZ PIZARRO GISELL PIEDAD



Fecha de última actualización: 23-04-2022

ORCID

0000-0003-0860-2359

Conducta  
Responsable en  
Investigación

Fecha: 23/04/2022

[https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id\\_investigador=28932](https://ctivitaec.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=28932)

9



FLORES PAREDES FATIMA LIZBETH



Fecha de última actualización: 21-04-2022

ORCID

0000-0002-6805-1184

Conducta  
Responsable en  
Investigación

Fecha: 21/04/2022

## ANEXO N°12: Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, MARTINEZ PIZARRO GISSELL PIEDAD, FLORES PAREDES FATIMA LIZBETH estudiantes de la FACULTAD DE HUMANIDADES de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte, 2022

", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GISSELL PIEDAD MARTINEZ PIZARRO <b>DNI:</b> 77469532 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0860-2359	Firmado electrónicamente por: GMARTINEZPI el 13-12-2022 21:04:29
FATIMA LIZBETH FLORES PAREDES <b>DNI:</b> 72467668 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6805-1184	Firmado electrónicamente por: FFLORESPA98 el 13-12-2022 21:02:08

Código documento Trilce: TRI - 0485647

## ANEXO N°13: Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTRO GARCIA JULIO CESAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte, 2022

", cuyos autores son MARTINEZ PIZARRO GISELL PIEDAD, FLORES PAREDES FATIMA LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 13 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTRO GARCIA JULIO CESAR DNI: 08031366 ORCID: 0000-0003-0631-8979	Firmado electrónicamente por: JCCASTROGA el 13- 01-2023 18:33:59

Código documento Trilce: TRI - 0485648

**Firmas de Aprobación :(1) Incompleta (0 de 1)**



# ANEXO N°14: Print del turnitin del proyecto de investigación

feedback studio | GISELL PIEDAD MARTINEZ PIZARRO | Flores Paredes ,Martinez Pizarro - Turnitin.pdf

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte, 2022

AUTORAS:  
Flores Paredes, Fátima Lizbeth (ORCID 0000-0002-6805-1184)  
Martínez Pizarro, Gissell Piedad (ORCID 0000-0003-0860-2359)

ASESOR:  
Dr. Castro García, Julio Cesar (ORCID 0000-0003-0631-8979)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias

## 15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
2	Entregado a Universida...	3 %
3	hdl.handle.net	1 %
4	repositorio.urp.edu.pe	<1 %
5	Entregado a Universida...	<1 %
6	Entregado a Pontificia ...	<1 %
7	www.grafati.com	<1 %
8	Luis, Patricia Palenzuel...	<1 %

Página: 1 de 33 | Número de palabras: 9020 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

## ANEXO N°15: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Nosotros, MARTINEZ PIZARRO GISSELL PIEDAD, FLORES PAREDES FATIMA LIZBETH identificados con N° de Documentos N° 77469532, 72467668 (respectivamente), estudiantes de la FACULTAD DE HUMANIDADES y de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizamos (  ), no autorizamos (  ) la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis Completa: "Engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte, 2022

".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

LIMA, 13 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
GISSELL PIEDAD MARTINEZ PIZARRO <b>DNI:</b> 77469532 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0860-2359	Firmado electrónicamente por: GMARTINEZPI el 13- 12-2022 21:04:24
FATIMA LIZBETH FLORES PAREDES <b>DNI:</b> 72467668 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6805-1184	Firmado electrónicamente por: FFLORESPA98 el 13- 12-2022 21:02:06

Código documento Trilce: TRI - 0485646



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTRO GARCIA JULIO CESAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Engagement y apoyo organizacional percibido en colaboradores de retailers de Lima Norte, 2022

", cuyos autores son FLORES PAREDES FATIMA LIZBETH, MARTINEZ PIZARRO GISSELL PIEDAD, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 29 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTRO GARCIA JULIO CESAR : 08031366 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0631-8979	Firmado electrónicamente por: JCCASTROGA el 29- 01-2023 11:12:39

Código documento Trilce: INV - 1094606