



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
**SALUD PÚBLICA
Y ADMINISTRACIÓN**

**APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y ENGAGEMENT
LABORAL EN TELETRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE LIMA EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD

AUTORA

ALEJANDRA ISABEL COTRINA VERA

ASESOR

DR. LUIS FERNANDO LLANOS ZAVALAGA

Lima - Perú
2023

JURADO DE TESIS

Dra. Lucero Cahuana Hurtado
PRESIDENTE

Mag. Luz Díaz Rivadeneyra
SECRETARIA

Mag. Walter Vigo Valdez
VOCAL

ASESOR

Dr. Luis Fernando Llanos Zavalaga

DEDICATORIA

A mi querida madre María, por ser madre y padre para mí, apoyarme, educarme y convertirme en una persona de bien.

A mi abuela Margarita, por enseñarme a enfrentar las adversidades con fuerza y valentía.

A mi tía Isabel, mi segunda madre, por ser un modelo a seguir y brindarme el ejemplo de superación.

A mi hermano Jorge, por brindarme su apoyo y alegría en todo momento.

A Ximena, por brindarme su apoyo, guía, complicidad y compañía en toda circunstancia.

A Mayra, Pia, Pamela, Joselyn, Angela, Sandra y Magaly, por las alegrías, compañía y experiencias compartidas durante los años en la universidad.

A mi tío Miguelito que está en el cielo, a mi tía Marina y a toda la familia Montaña Enríquez en Arequipa, su apoyo siempre fue pleno e incomparable, siempre estaré agradecida.

A mi tío Rubén, por sus palabras de aliento y siempre creer en mí.

Todo esto es por y para ustedes.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Luis Fernando Llanos, mi asesor, por su apoyo incondicional desde el primer momento del proceso de la elaboración de la tesis. Gracias por sus conocimientos, guía y paciencia.

A quienes me brindaron su apoyo en los momentos difíciles en los cuales pensaba en rendirme.

Gracias por sus palabras de aliento.

A los docentes y equipo administrativo de la FASPA, por brindarme sus conocimientos y apoyo durante los años en la universidad.

Gracias por todo.

APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y ENGAGEMENT LABORAL EN TELETRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	idoc.pub	

ÍNDICE

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	4
1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	4
2. JUSTIFICACIÓN	12
3. HIPÓTESIS	14
3.1. HIPÓTESIS DE TRABAJO (H_a).....	14
3.2. HIPÓTESIS NULA (H_0).....	14
4. OBJETIVOS	14
4.1. OBJETIVO GENERAL	14
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	14
5. MARCO CONCEPTUAL	15
5.1. APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO (AOP)	15
5.1.1. TEORÍA DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO.....	16
5.1.2. CUESTIONARIO SURVEY OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT (SPOS) 17	
5.2. ENGAGEMENT LABORAL	19
5.2.1. MODELOS TEÓRICOS DE ENGAGEMENT.....	21
5.2.2. CUESTIONARIO UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES).....	24
6. METODOLOGÍA.....	28
6.1. TIPO DE ESTUDIO.....	28
6.2. POBLACIÓN Y DISEÑO MUESTRAL.....	28
6.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
6.4. PLAN DE TRABAJO	31
6.5. PLAN DE ANÁLISIS	31
6.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS	32
7. RESULTADOS	33
7.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	48
7.2. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN	49

8. DISCUSIÓN	51
9. CONCLUSIONES.....	59
10. RECOMENDACIONES	61
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
12. ANEXOS	70
Anexo 1. Consentimiento Informado.....	70
Anexo 3. Ficha de Datos.	71
Anexo 3. Cuestionario Survey of Perceived Organizational Support (SPOS).....	73
Anexo 4. Cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9).....	76

RESUMEN

Introducción: La enseñanza a distancia como medida preventiva contra la COVID-19, afectaron a los docentes y al desarrollo de sus labores, por lo que una adecuada gestión del recurso humano, considerado brindar recursos laborales minimizaría el impacto. **Objetivo:** Determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y engagement laboral en los docentes de una universidad privada de Lima en el contexto de la COVID-19 que se encontraron laborando bajo la modalidad del trabajo remoto. **Metodología:** Investigación cuantitativa, observacional de tipo transversal. En una muestra de 69 docentes de una universidad privada de Lima. Para medir los niveles de AOP se utilizan el cuestionario Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) y para medir el engagement el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9). **Resultados:** Existe una correlación positiva moderada entre las variables apoyo organizacional percibido y engagement ($Rho=0,46$). El nivel de apoyo organizacional percibido fue moderado en la mayoría de los docentes (50,7%), en el caso de engagement, este fue promedio en 42,0% de ellos. **Conclusiones:** Las evidencias encontradas sobre la correlación entre AOP y engagement, así como los valores individuales de cada una de ellas, se asemejan a algunos estudios previos, aunque estos hayan sido desarrollados en contextos diferentes y/o relacionados con otras variables.

Palabras clave: Apoyo organizacional percibido, Engagement, COVID-19.

ABSTRACT

Introduction: Distance learning as a preventive measure against COVID-19, affected teachers and the development of their work, so that adequate human resource management, considered to provide labor resources, would minimize the impact. **Objective:** To determine the relationship between perceived organizational support and work engagement in lecturers of a private university in Lima in the context of COVID-19 who were working under the modality of remote work. **Methodology:** Quantitative, observational, cross-sectional research. In a sample of 69 teachers from a private university in Lima. The Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) questionnaire was used to measure AOP levels and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) was used to measure engagement. **Results:** There is a moderate positive correlation between the variables perceived organizational support and engagement ($Rho=0.46$). The level of perceived organizational support was moderate in most of the teachers (50.7%), and in the case of engagement, it was average in 42.0% of them. **Conclusions:** The evidence found on the correlation between AOP and engagement, as well as the individual values of each of them, resembles some previous studies, although these have been developed in different contexts and/or related to other variables.

Keywords: Perceived organizational support, Engagement, COVID-19.

INTRODUCCIÓN

La adecuada gestión del recurso humano docente es fundamental para el desarrollo de las instituciones educativas de nivel superior, por lo que muchas de ellas buscan lograr el engagement laboral implementando estrategias de mejora para que sus docentes se encuentren motivados, comprometidos, reconocidos, activos, etc. para un adecuado desempeño laboral y el logro de sus objetivos propuestos. Esto, a su vez, generará en él una percepción del grado en la que la institución valora sus aportes y/o esfuerzos, fortaleciendo el vínculo entre el docente y la institución (1).

El engagement y el apoyo organizacional, son recursos laborales importantes para los estudios del ámbito de la salud ocupacional que, al ser mantenidos en niveles óptimos, generan altos beneficios organizacionales.

Antes de la pandemia, aún con el auge de la tecnología, las clases virtuales (trabajo remoto), se desarrollaba de manera ocasional (2), por lo que no se consideró necesario implementar estrategias de mejora para el personal que laboraba bajo esta modalidad.

Durante la pandemia por la COVID-19, se declaró un aislamiento social obligatorio como medida preventiva, lo que forzó al sector educación a optar por el trabajo remoto, implementando las clases virtuales como medida para evitar su paralización total (3). Ante este escenario, fue importante que las instituciones universitarias implementen estrategias en función a su plana docente para impulsar su adecuado desempeño mediante las clases virtuales. Por su parte, la Universidad Peruana Cayetano Heredia acató las normas declaradas por el gobierno, por lo que, durante la coyuntura, también optó por implementar completamente el trabajo remoto. Aún en este contexto, la universidad buscó respaldar en diferentes aspectos a su plana docente para que, los efectos ocasionados por la COVID-19 así como sus medidas preventivas, no tuvieran un impacto considerable en ellos.

Aun así, sigue siendo importante considerar las variables organizacionales para el bienestar del recurso humano docente, como la percepción del apoyo organizacional que los docentes tienen antes y durante el desarrollo de sus clases virtuales, ya que dependerá de ello fortalecer la satisfacción y confianza para con la institución académica.

Es por todo lo expuesto que, en la presente investigación se buscó determinar la relación entre el Apoyo organizacional percibido y el engagement laboral en docentes de una universidad privada de Lima que se encontraron laborando bajo la modalidad del trabajo remoto en el contexto de la COVID-19.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La pandemia a causa de la COVID-19 no solo ha afectado considerablemente el plano de la salud y de la economía mundial, sino también el del mercado laboral (4), debido a las medidas restrictivas para controlar la propagación del virus como el estar confinados y el cierre de diversas actividades económicas (5). Para poder continuar con las actividades laborales en el contexto de la COVID-19, las empresas a nivel mundial, de manera forzada, han tomado la medida de implementar el teletrabajo o trabajo remoto, que antes de la pandemia no llegaba a más del 5% de incidencia en Europa y ni más del del 0,5% en países de Sudamérica (6).

Uno de los sectores más afectados fue el de educación. En los países de Latinoamérica, este sector no presentaba una estrategia consolidada para llevar a cabo la enseñanza a distancia (7). Sin embargo, tras el inicio de la pandemia de la COVID-19, fue necesaria la aplicación de la modalidad de enseñanza a distancia, al desarrollarse las actividades educacionales de todos los niveles de manera virtual, los docentes han tenido que adaptarse a ello (8).

En el Perú, el Ministerio de Educación, ante el comienzo de la pandemia, decidió postergar y/o suspender el inicio de las actividades educativas en las universidades públicas y privadas (9). Posteriormente, para no perjudicar el desarrollo de la educación en el país, se implementó la educación a distancia, optando por el trabajo remoto para todo el personal administrativo y docente universitario, y para los alumnos clases bajo la modalidad remota (virtual). Cabe recalcar que, en el marco de la emergencia sanitaria por la COVID-19, se aprueba el decreto de Urgencia N°026-2020 (10) el cual establece diversas medidas excepcionales y provisionales para prevenir la propagación del virus, siendo una de ellas el trabajo remoto obligatorio para empleados considerados dentro del grupo de riesgo.

Por su parte, las instituciones educativas universitarias tienen la responsabilidad de implementar herramientas para la adecuada gestión del Recurso Humano, velando por el bienestar de su talento humano, capacitando y supervisando a su personal docente, para que este no presente inconvenientes al momento de llevar a cabo sus actividades de enseñanza y que esto no afecte directa e indirectamente a los alumnos, causándoles una alta carga mental. Así mismo, impulsar el uso de herramientas tecnológicas para fortalecer el aprendizaje desde casa por parte de los alumnos, pues el principal objetivo, sigue siendo brindar una educación de calidad aún en tiempos de pandemia (11).

En tiempos de confinamiento, las instituciones buscaron que el personal docente sea eficiente y que mantenga una actitud positiva en el desarrollo de sus actividades de enseñanza, pues esto se verá reflejado directamente a sus alumnos; siendo ambos, docentes y alumnos, parte del grupo de riesgo, al tener mayores probabilidades de carga en su salud mental (12). Sin embargo, algunas de estas instituciones no llegan a brindar un apoyo adecuado a su plana docente, como no realizar una retroalimentación por el desempeño realizado, brindar un apoyo social por parte de sus supervisores, facilitar capacitaciones para la correcta realización de las clases virtuales, etc. (13). Todo ello, dificulta que los docentes realicen adecuadamente sus tareas frente a los cambios actuales (14) y afecta la actitud que tengan, generando disgusto, menor compromiso e involucramiento hacia su empleo.

Los cambios organizacionales en el mercado laboral han generado que exista una importancia por las características psicológicas positivas del recurso humano (13). El engagement es una característica positiva primordial en los trabajadores, pues está vinculado con su salud psicofísica, así pues, que se presente en altos niveles ayudará a prevenir el burnout y estrés laboral (15).

Además, tendrá implicancias en el desempeño del trabajador dentro de su institución (16). Esto demuestra que se debe gestionar adecuadamente al recurso humano para desarrollar empleados engaged (comprometidos).

Las características organizacionales de las instituciones educativas universitarias, como el apoyo organizacional percibido, cultura organizacional, tipos de liderazgo, etc. influyen en los niveles de engagement laboral que puede llegar a tener su plana docente (17). El apoyo organizacional es una variable que se relaciona con el bienestar del docente, puesto que lo que él perciba como un apoyo o respaldo que le brinde su institución, le generará una mayor satisfacción y pertenencia para con ella. Es esencial el apoyo que brinde la Institución a su recurso humano, puesto que impulsaría el desarrollo del engagement laboral, generando así una mayor satisfacción al momento de realizar sus actividades laborales, en este contexto, bajo la modalidad del trabajo remoto y en caso de la plana docente que se encuentra dando clases virtuales en esta coyuntura, aumentaría su compromiso institucional

Por todo lo expuesto, el insuficiente AOP y el bajo nivel de engagement laboral son problemas que surgen en las diferentes organizaciones, generando impacto en el recurso humano y ocasionando problemas financieros como sobrecostos entre otros, ello siendo más visible en el contexto de la pandemia de la COVID-19. Como administradores es importante gestionar herramientas y estrategias para agudizar el impacto de las diferentes problemáticas que surgen, por lo que es primordial conocer, analizar y evaluar las posibles variables que afecten directamente a la organización.

1.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Ante ello, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y engagement laboral en docentes de una universidad privada de Lima que se encontraron laborando bajo la modalidad del trabajo remoto en el contexto de la COVID-19?

1.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el contexto de la COVID-19, no se han encontrado investigaciones que relacionen las variables de interés en la población docente, pero sí, estudios que han indagado acerca de las variables por separado y en otras poblaciones. Por otro lado, anteriormente, se encuentran investigaciones a nivel nacional e internacional acerca de la relación entre ambas variables y por separado.

En el Perú, en el año 2019, Bustamante y col., realizaron el estudio titulado “Las emociones como predictoras del engagement laboral en docentes de una Institución Educativa privada del Perú”, con el objetivo de “establecer si las emociones predicen de manera positiva o negativa el engagement laboral de docentes en una entidad educativa privada peruana”. Este estudio cuantitativo observacional de diseño transversal fue desarrollado en una Institución educativa privada de niveles inicial, primario y secundario perteneciente a Lima Sur. Para la recolección de datos, se entregó 346 cuestionarios a los profesores, muestreo no probabilístico intencional, a través de la plataforma Google Forms. Se excluyeron a quienes no pertenecían a uno de los colegios de la Región Lima Sur, trabajaban menos de 3 meses en la institución y a quienes no completaron correctamente la encuesta. Se colectaron encuestas de 293 docentes, siendo 86% mujeres. Los instrumentos fueron la versión corta en español del Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de 9 ítems para medir engagement y del Job-related Affective Well-being Scale (JAWS) de 20 ítems para evaluar las emociones positivas y negativas del docente. Mediante el análisis

correlacional de Rho de Spearman, se encontró que el engagement presenta una correlación positiva, alta y estadísticamente significativa, con la variable emociones 0,54 ($p < 0,001$). Lo que respecta sus dimensiones, el vigor del engagement presenta una correlación positiva y alta con las emociones positivas y negativas, mientras que con las dimensiones dedicación y absorción, la correlación es positiva y moderada. Como limitaciones en la investigación, se plantea que el término engagement, término en inglés, puede confundirse con otros términos al ser traducido y que, a su vez, presenta dos significados: en base a los rasgos y como estado. Además, para evaluar las emociones, existen diversas teorías y para ello el estudio limitó la cantidad de emociones estudiadas. Se concluyó que los docentes presentan emociones positivas al momento de visualizar que sus alumnos se encuentran aprendiendo, lo que ocasiona que presenten elevados niveles de engagement y en mayor medida las dimensiones absorción y dedicación. Por otro lado, presentan emociones negativas cuando sus responsabilidades como docentes se incrementan, poseen bajos recursos para el desarrollo de sus actividades y presentan altas exigencias, ocasionando que los niveles de engagement disminuyan. Las características sociodemográficas no influyen en el desarrollo del engagement. Lo esencial de este estudio para la presente investigación, es el estudio del engagement en una muestra de docentes en un contexto normal, dándonos un panorama de la medida en que la población de interés se encuentra desarrollando niveles de engagement, así como exponer cuáles serían las posibles causas del desarrollo de este, al buscar una relación con la variable emociones (18).

En el 2018, Flores & Gómez, realizaron un estudio cuantitativo, observacional, transversal y con análisis de correlación en una empresa de Telecomunicaciones titulado “Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima” con el objetivo de

“determinar la relación entre las variables apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima”. A través de un muestreo probabilístico se obtuvo una muestra total de 135 asesores telefónicos entre mujeres y varones de 18 a 44 años, que hayan trabajado como mínimo por un mes y que residan en Lima; del total de la muestra 56% fueron mujeres. Para la recolección presencial de datos de sus variables se utilizaron la escala de apoyo organizacional percibido creada por Eisenberger y la escala tridimensional de Compromiso Organizacional. Para evaluar si los ítems de los cuestionarios eran entendibles, se tomó una prueba piloto en una población de 30 personas de entre 18 a 45 años que tienen experiencia laboral como asesores telefónicos. Mediante la prueba estadística de Pearson se obtuvo una correlación positiva entre las variables de AOP y Compromiso Laboral. Con respecto a las limitaciones, se considera la hora tomada de los instrumentos (horas antes del almuerzo), podría generar apuro en el llenado de los instrumentos. Se concluye que, si el trabajador percibe un apoyo organizacional, este desarrollaría una relación cercana con la empresa lo que se reflejaría en la necesidad de retribuir lo recibido. Además, que la estadía del trabajador, dentro de la institución, dependerá de cuán bien perciba el apoyo organizacional, ya que, al estar gratamente satisfecho, no tendrá intención de migrar a otro trabajo. Esta investigación es esencial, debido a que es uno de los pocos estudios nacionales que ha abordado el Apoyo organizacional percibido, a pesar de haberse desarrollado en un contexto normal y en una población diferente a la de este estudio, genera información al relacionarlo con otra variable organizacional y exponer cuán importante es seguir estudiándola en diferentes poblaciones (19).

En el año 2019, Portales realizó el estudio “Apoyo organizacional percibido y engagement en una empresa de construcción”, el cual tuvo por objetivo “explorar la relación entre el Apoyo

organizacional percibido y el engagement en una empresa peruana del sector construcción”. Este estudio de tipo cuantitativo descriptivo transversal y análisis correlacional. El criterio de inclusión era recurso humano que esté laborando por 6 meses o más; se estimó una muestra de 72 trabajadores de la empresa, 36,1% fueron mujeres. La recolección de datos se hizo de manera presencial, para ello se utilizó la versión corta adaptada al castellano del instrumento Survey of Perceived Organizational Support (SPOS) para medir el AOP y la versión española del Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) para medir el engagement laboral. Mediante el análisis de correlación de Pearson, se obtiene y una correlación significativa de 0,55 ($p < 0,01$) entre las variables Apoyo organizacional percibido y engagement. Con respecto a las dimensiones del engagement, las tres presentan una relación significativa con el Apoyo organizacional percibido: vigor (correlación de 0,57; $p < 0,01$), dedicación (correlación de 0,58; $p < 0,01$) y absorción (correlación de 0,34; $p < 0,01$). Mediante el análisis de regresión lineal, se obtiene un resultado de 30,514 y un valor de $p < 0,001$ que significa que el Apoyo organizacional percibido presenta una regresión estadísticamente significativa con la variable engagement. Dentro de las limitaciones se considera el horario de toma del instrumento, ya que pudo afectar los resultados, debido a que generaría tensión en los participantes, por ser antes del refrigerio. Además, que la empresa se encontrara en un momento de crisis social y económica al momento del estudio, pudo afectar la evaluación de engagement, debido a que, por miedo a ser despedido, los trabajadores respondieron de manera positiva, a pesar de que se les indicó que la toma de cuestionario sería de manera confidencial. Asimismo, se llega a confirmar la hipótesis de que el AOP predice el desarrollo del engagement. Aunque la empresa se encuentre en crisis, los trabajadores han presentado altos niveles de engagement, lo que implicaría que, a pesar de los conflictos, mantienen un compromiso con la empresa y son capaces de afrontar las adversidades e incluso, la empresa al ser de renombre,

hace que los trabajadores se encuentren motivados, a pesar de los conflictos internos que existan, además de considerar ser apoyados por la empresa al sentir que se les valora sus contribuciones y que esta se preocupa por ellos. Por otro lado, se tuvo niveles altos de apoyo organizacional percibido, lo que puede deberse a un apego afectivo entre la empresa y sus colaboradores, debido a que la institución cuenta con normas que velan por el bienestar, reconocimiento, capacitaciones, etc. del trabajador, brindándole un adecuado apoyo para su desarrollo en la instrucción; ya que, por la crisis de la empresa, los incentivos monetarios son mínimos. Esta investigación, aborda las dos variables de interés de este estudio (Apoyo organizacional percibido y engagement) de manera individual y posteriormente en conjunto, siendo así una de las pocas investigaciones con dicho objetivo. Este estudio nos da una mayor aproximación al objetivo que se busca desarrollar en este estudio, puesto que indica en qué medida se han ido desarrollando ambas variables dentro de un contexto nacional distintito al contexto de la COVID-19. Expone que hay una relación entre las dos variables, aun así, se recomienda analizar las variables en una población diferente a los trabajadores de una empresa de construcción, así como en una muestra mayor, para poder generalizar y extrapolar los resultados obtenidos (20).

En la investigación realizada por Rosales (21) titulada "Compromiso laboral y desempeño profesional en Docentes universitarios del área de estudios Generales de la universidad privada del norte Sede breña en el año 2018" de tipo observacional no experimental analítico, se tuvo como población de estudio a 106 docentes universitarios. Para la recolección de datos se utilizaron el cuestionario UWES de 17 ítems para evaluar el nivel de engagement y el cuestionario de Desempeño Docente de 35 ítems creado por el MINEDU. Utilizando la prueba de correlación de Pearson, se obtiene una correlación alta y significativa ($r=0,787$; $p=0,000$) entre ambas variables.

Esta investigación tiene como limitación el tiempo de la población que tiene para ser participe en el estudio y la disposición que tuvieron para apoyar la investigación al momento de la toma de los cuestionarios, por lo que pudieron responder sin entender la pregunta para terminar en menor tiempo el cuestionario. Se concluye que, ambas variables se correlacionan positivamente por lo que si una de las variables aumenta la otra también lo hará.

En Barcelona (España), en el año 2019, Varas realizó el estudio “Apoyo organizacional percibido y Satisfacción Laboral en teletrabajadores” con el objetivo de “analizar el Apoyo organizacional percibido y su relación con la satisfacción laboral en teletrabajadores”. Es una investigación cuantitativa, observacional transversal y de análisis correlacional. El universo de la población son los teletrabajadores que ejercen en España. Mediante un muestreo no probabilístico se obtuvo una muestra de 54 teletrabajadores residentes de España, entre quienes laboraban bajo esa modalidad a diario o en ocasiones. Para la recolección de datos, se utilizó el instrumento adaptado y traducido del Survey of Perceived Organizational Support de 16 ítems para medir el AOP y el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de 12 ítems para medir la Satisfacción laboral. Usando el test de Rho de Spearman, en el programa SPSS, se obtiene el coeficiente de correlación teniendo una relación positiva alta (0,728) y significativa ($p=0,000$) entre las variables de estudio. Esta investigación tiene como limitación el tener una pequeña población de estudio, esto no puede asegurar una distribución representativa de la población. Se concluye que, la mayoría del personal que está laborando bajo la modalidad de teletrabajo presenta altos niveles de apoyo organizacional percibido y altos niveles de satisfacción, esto según los autores, puede deberse a que se encuentran laborando en un ambiente más cómodo para ellos, y mantienen una mayor cercanía con sus familiares. A su vez, se recomienda realizar diversas investigaciones a favor de los teletrabajadores

debido a que esa modalidad viene mostrando un crecimiento favorable. Esta investigación es importante porque nos indica como se van desarrollando nuestra variable de interés que es el apoyo organizacional percibido y como se relaciona con la variable satisfacción laboral en teletrabajadores en un contexto internacional, la cual, a pesar de presentarse en una pequeña muestra de estudio, se da en altos niveles. Esto nos indica e impulsa a seguir estudiando las variables en una población que labore bajo esta modalidad remota que en el contexto de la investigación se encontraba en desarrollo (1).

En el año 2020, la Consultora de Capital Humano Chilena llamada Circular HR publicó la “Encuesta Engagement y teletrabajo en contexto COVID-19”, cuyo objetivo es indagar los esenciales impactos percibidos por los teletrabajadores en el contexto del aislamiento por la COVID-19 y su vez, compararlo con los resultados de encuestas de años anteriores que ellos mismos realizaron. Este estudio de tipo cuantitativo, observacional, transversal comparativo. Se presenta los resultados de 522 teletrabajadores chilenos, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. 56,90% tenía entre 23 a 40 años y 65,1% eran mujeres. La recolección de datos se realizó del 2 al 15 de abril, de manera virtual y abierta, usando el Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) para medir el engagement laboral y posteriormente compararlo con resultados de anteriores estudios. Finalmente, se tiene un nivel de engagement, en el contexto de la COVID-19, de 6% en comparación del año anterior que fue 17%. Con respecto a las dimensiones de la variable engagement, todas han disminuido: vigor, presenta una mayor disminución de 0,714 con respecto al año anterior; dedicación, presenta una disminución de 0,352; mientras que absorción presenta la menor disminución (0,285) respecto al año anterior. En conclusión, se obtuvieron niveles bajos de engagement, lo que es preocupante, debido a que esto se estima que generará baja productividad laboral y altos niveles de estrés y posiblemente agotamiento laboral. Además, se señala que

quienes presentan bajos niveles de engagement se encontraban realizando sus actividades labores de manera inadecuada. Por otro lado, se concluye que la presencia de niños en los hogares no se asocia con los niveles obtenidos de engagement, que las mujeres son quienes presentan un nivel bajo de engagement y altos niveles de agotamiento laboral; y que los encuestados no han presentado los mismos beneficios y dificultades en su teletrabajo antes y durante la pandemia. Esta investigación, es importante, porque desarrolla una variable de interés en este estudio que es el engagement y en una población de teletrabajadores de un país Sudamericano, en el contexto de la COVID-19. Nos indica en qué medida los niveles de engagement han variado a causa del confinamiento y cuán importante es plantear estrategias para poder contrarrestar dichos resultados a favor del recurso humano (22).

En términos generales, estas investigaciones, nos brindan información de ciertos factores que influyen en las variables de AOP y engagement y cuán importante es estudiarlo en un contexto habitual y seguir desarrollándolo durante el confinamiento por la COVID-19, puesto que ambas variables influyen en el desempeño del individuo dentro su centro laboral. Por otro lado, se observa que dentro de la etapa del confinamiento por la COVID-19 en el Perú, no se han desarrollado estudios de ambas variables, lo que implicaría tenerlo en consideración para futuras investigaciones tomando en cuenta su importancia e influencia en diferentes poblaciones. Ante ello, esta investigación busca aportar información adicionalmente a lo ya expuesto.

2. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación, se enfoca en determinar los niveles y analizar la relación del Apoyo organizacional percibido y engagement laboral, en la plana docente que se encontró laborando en la modalidad remota en el contexto de la COVID-19. Asimismo, se busca comprender en qué medida la Gestión del Recurso Humano, mediante el Apoyo Organizacional que se percibe impacta en el desarrollo del engagement en el docente que realiza trabajo remoto.

Esto debido a que la relación entre ambas variables son temas que no han sido estudiados en el Perú durante el contexto de la COVID-19.

El presente estudio brinda mayor entendimiento en las variables expuestas, así como su desarrollo en el rubro de la Gestión Humana, por tratarse de variables poco estudiadas en el contexto; y de la educación, por tratarse de docentes universitarios que aún continúan laborando mediante la enseñanza a distancia.

Asimismo, es importante para las instituciones educativas en el Perú, pues estas buscan que su personal sea de calidad, puesto que la imagen que muestra la Institución dependerá mucho del actuar de su plana docente en el campo de la enseñanza. Además, son ellos quienes mantienen contacto directo con los alumnos. Por ello, las gestiones que realice la Universidad mediante el apoyo a su plana docente son importante para que estos desarrollen una actitud positiva hacia su trabajo, beneficiando así su desempeño laboral para que puedan cumplir con sus objetivos dentro de la Institución y que las dificultades presentadas por la pandemia los afecten en menor medida y que esto impacte positivamente en los estudiantes. Ante ello, es esencial conocer si es que el Apoyo organizacional percibido por los docentes influyó en sus niveles de engagement, para poder desarrollar herramientas que beneficien al desarrollo de ambas variables en beneficio de los docentes universitarios.

Además, es importante desarrollar una investigación durante la coyuntura de la COVID-19, que pongan como población principal a investigar a una plana docente y su relación con la institución universitaria en la cual se encuentran laborando bajo la modalidad del trabajo remoto, pues esto permitiría tomar acciones frente a los resultados obtenidos, ya que el sector educación, es uno de sectores en el Perú, que han seguido laborando dentro de esta crisis sanitaria mundial.

Siendo así necesaria y oportuna conocer los niveles de AOP y de engagement laboral analizando su relación, en la población de interés para contribuir al desarrollo de estrategias en beneficio del incremento de las variables estudiadas para contribuir al desarrollo de la Gestión del Recurso Humano en la Institución Educativa y que beneficie a la plana docente y estudiantil. Finalmente, los resultados obtenidos en esta investigación servirán como antecedentes para investigaciones futuras, aportando una nueva perspectiva, datos e información que permitan conocer a la población y su relación con las variables de interés.

3. HIPÓTESIS

3.1. HIPÓTESIS DE TRABAJO (H_a)

Existe relación positiva entre el Apoyo organizacional percibido y engagement laboral en los docentes de una universidad privada de Lima que se encontraron laborando bajo la modalidad del trabajo remoto en el contexto de la COVID-19.

3.2. HIPÓTESIS NULA (H_0)

No existe relación positiva entre el Apoyo organizacional percibido y engagement laboral los docentes de una universidad privada de Lima que se encontraron laborando bajo la modalidad del trabajo remoto en el contexto de la COVID-19.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y engagement laboral en los docentes de una universidad privada de Lima que se encontraron laborando bajo la modalidad de trabajo remoto en el contexto de la COVID-19.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el nivel de apoyo organizacional percibido en docentes de una universidad privada de Lima que se encontraron laborando bajo la modalidad de trabajo remoto en el contexto de la COVID-19.
- Estimar el nivel de engagement laboral en docentes de una universidad privada de Lima que se encontraron laborando bajo la modalidad de trabajo remoto en el contexto de la COVID-19.

5. MARCO CONCEPTUAL

5.1. APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO (AOP)

Existen diversas investigaciones que han abordado el apoyo organizacional percibido (AOP) como principal causa de otras variables en el entorno organizacional (23). Se considera que al tener mayores niveles de AOP, los empleados presentarán bajos niveles de estrés, mayor desempeño y satisfacción laboral, así como un mejor estado de ánimo, pero sobre todo muestra una relación positiva con el compromiso organizacional (24).

Eisenberger y col. (25), definen al apoyo organizacional percibido como la percepción de los empleados sobre que si la organización en la cual laboran considera sus contribuciones y a su vez se muestran interesados por su bienestar. Este concepto de AOP es el que se utiliza con mayor frecuencia en las investigaciones. Por otro lado, Eisenberger y col. (26), plantean que los trabajadores valoran tres maneras de Apoyo Organizacional, los cuales son: recompensas organizacionales y condiciones laborales; apoyo por parte de los supervisores; y justicia. Estos generarán altos niveles de AOP y disminuirán características negativas como rotación y ausentismo en el centro laboral, así como el aumento del desempeño del trabajador (27).

Según Eisenberger y col. (25), exponen que el AOP, se rige bajo dos componentes esenciales. El primero, se refiere a la valoración o consideración que tiene la institución con respecto a las contribuciones y sacrificio del trabajador. Por otro lado, el segundo componente se refiere a las normativas planteadas dentro de la institución que muestra un marcado interés por el bienestar del recurso humano. Además, afirma que existen factores organizacionales (trabajo en equipo, trato interpersonal, etc.) que inciden en el desarrollo del AOP en altos niveles, lo que beneficiaría al centro laboral y a la salud ocupacional del recurso humano.

En conclusión, se puede definir al apoyo organizacional percibido (AOP) como la creencia que tiene el empleado de como su centro de trabajo considera las aportaciones y esfuerzos que este brinda para la toma de decisiones en función al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Así como la creencia de que la empresa se preocupa por su bienestar al otorgar reglas, directa o indirectamente en beneficio del empleado.

5.1.1. TEORÍA DE APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

Esta teoría ha permitido realizar diferentes asociaciones con variables organizacionales que benefician el desarrollo del recurso humano, ya que expone las diferentes características que puede llevar al colaborador a percibir un adecuado apoyo por parte de su centro laboral. Eisenberger y col. (26), exponen que la teoría de AOP, señala que para la satisfacer las necesidades socioemocionales del colaborador y la de la organización, el trabajador desarrolla las creencias de que su apoyo a la organización es valorado y que la empresa se preocupa por él.

Eisenberger y col. (25) han expuesto la teoría del AOP en base a la teoría del Intercambio Social propuesta y consolidada por Tomas en 1961, Thibaut y Kellyen en 1959 y Blau en 1964 (28), debido a que se considera que el trabajador presenta la obligación de devolver lo que la empresa le ha dado y lo que ha invertido en él. Así, la perspectiva de AOP, se basa en la reciprocidad que exista entre el colaborador y la empresa. Puesto que el colaborador se esfuerza a la medida que la Institución le responda mediante beneficios deseables otorgados (28).

La Teoría de Apoyo organizacional percibido, expone una relación positiva con la percepción de apoyo por parte del supervisor (29), ante ello, se señala que es el apoyo percibido del supervisor es un componente esencial del apoyo organizacional (30), esto señala que cuanto más es percibida el apoyo por parte del supervisor, el cual mantiene una relación más cercana con el trabajador, por ser su jefe directo; el trabajador presentará altos nivel de apoyo organizacional a nivel general. Sin

embargo, los trabajadores que se encuentran en primera línea, es decir los que tienen una relación directa con sus jefes o supervisores, no suelen recibir aún más beneficio y apoyo (30). Además, se expone que tras la relación positiva entre el apoyo percibido por parte del supervisor y el AOP (26), contribuirá a que el empleado crea que la supervisión de su centro laboral se inclina a su favor.

En conclusión, la teoría de Apoyo organizacional percibido expone la relación que tiene el AOP con algunas variables organizacionales lo que ocasiona que el trabajador lo desarrolle al momento de realizar sus actividades dentro de su centro laboral y al relacionarse con sus supervisores.

5.1.2. CUESTIONARIO SURVEY OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT (SPOS)

Es un cuestionario unidimensional auto aplicable originalmente creado por Eisenberger y col. (25) en inglés. Actualmente, es el único instrumento que permite evaluar el AOP.

Inicialmente, el SPOS estaba conformado por 36 ítems y tenía un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,97 (31), los cuales se responden mediante una escala de Likert. Posteriormente, se realizaron versiones reducidas del instrumento a 6, 8, 13, 16 y 17 ítems (21), este último presenta un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,92 (28).

Ortega (32), realizó una traducción al español del SPOS unidimensional de 17 ítems. Este instrumento adaptado al español presenta un Alpha de Cronbach de 0,89. Posteriormente, en el 2001, Maberti realizó una reducción de esta versión, considerando válidos solo 16 de los 17 ítems. Bajo la validación de expertos en el área organizacional y un nivel de Alfa de Cronbach de 0,92, esta versión se utilizó en una población de trabajadores venezolanos (33).

En el Perú, la investigación de Flores & Gómez (19) utilizaron esta adaptación venezolana del instrumento SPOS 16 ítems: 10 ítems positivos (1, 2, 4, 5, 6, 8, 12, 13, 14, 16) y 6 negativos (3, 7, 9, 10, 11, 15) con valores clasificados desde “Bajo” hasta “Muy alto”.

Otros estudios nacionales han utilizado el instrumento SPOS traducido por Ortega (32) de 17 ítems. En la investigación de Conde (34), el SPOS obtuvo una confiabilidad de Cronbach de 0,788 y fue tomado en 146 profesionales de la salud. Por su parte, Apaza & Becerra (31) consideró la misma confiabilidad de Cronbach dada en la investigación de Ortega (32) empleándola en una muestra de 290 empleados del área de producción de una empresa de calzado. Finalmente, en el estudio de Portales (20), se obtuvo una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0,92 del instrumento SPOS, la cual fue tomada en una muestra de 72 trabajadores de una empresa de construcción. Cabe resaltar que el instrumento traducido por Ortega (32) se encuentra conformado por 17 ítems: 10 positivos y 7 negativos y que esto se ha conservado en las investigaciones nacionales. La escala de medición del cuestionario es de: Muy en desacuerdo, Moderadamente en desacuerdo, levemente en desacuerdo, En duda, Levemente de acuerdo, Moderadamente de acuerdo y Muy de acuerdo. Para los ítems positivos del cuestionario, los cuales son: 1, 4, 7, 8, 9, 11, 12, 15, 16, 17; se calificaron como “Muy en desacuerdo”=1 hasta “Muy de acuerdo”=7. Mientras que para los ítems negativos: 2, 3, 5, 6, 10, 13, 14; se calificaron como “Muy en desacuerdo”=7 hasta “Muy de acuerdo”=1, esto para evitar sesgos (31,32,34). Finalmente, se suman y se clasifica según sus baremos de medición los cuales fueron de: suficiente=86-119, mediano o moderado=52-85 e insuficiente=17-51 (34).

Para fines del presente estudio, se tomará la definición de Apoyo organizacional percibido (AOP) dada por Eisenberger y col. (25). Para su medición, se utilizará el SPOS 17 ítems traducida y adaptada al español por Ortega (32) el cual fue empleada en estudios nacionales (20) (31) (34) (Anexo 1), por presentar un nivel alto de confiabilidad y validez.

5.2. ENGAGEMENT LABORAL

El término *engagement* significa en español “compromiso”, sin embargo, este no engloba su definición, puesto que el término en sí es más amplio que ello. El campo de la Psicología lo ha incluido en sus estudios, dándole importancia en el desarrollo de los individuos. La Psicología Positiva (PP), no solo se centra en analizar las diferentes emociones negativas o debilidades que presenta la persona frente a las diferentes tareas que puede realizar, sino se enfoca en las emociones positivas que surge de una persona hacia sus actividades (35). Esto, motiva al campo de la psicología en general a seguir investigando el aspecto organizacional, puesto que se considera que este influye de manera directa el bienestar del individuo. A raíz de ello, la rama de la Psicología Ocupacional Positiva (POP) se plantea estudiar el comportamiento positivo individual y organizacional del trabajador, desde una mirada más completa, para una labor más eficiente y efectiva, tomando como principal objetivo el bienestar de los empleados influenciados por el rol de su centro laboral y las características organizacionales que tiene (36). De esta manera, tras el desarrollo de la POP, se introduce el término *engagement* en los estudios psicológicos, al darle importancia a la relación entre el empleado y su trabajo, en la gestión de recurso humano y la salud ocupacional.

Por su parte, Kahn en 1990, describe por primera vez el término “*engagement*”, como el aprovechamiento por parte de los trabajadores de sus actividades laborales. Además, acota que dentro del *engagement*, el trabajador realiza sus actividades mientras que utiliza y se expresa a sí mismo emocional, cognitiva, física y mentalmente. Esta descripción comienza con el interés de la relación que tiene el trabajador con su empleo y como utiliza sus características propias para poder realizar correctamente sus actividades (37). Tiempo más tarde, Douglas, Gilson y Harter en el 2004, crean una escala para poder evaluar el *engagement* en base a la definición de Kahn, a través de tres dimensiones: *engagement* emocional, *engagement* cognitivo y *engagement* físico. Estas

dimensiones no fueron totalmente consistentes por no poder evaluar correctamente al recurso humano, ya que este se encuentra en constante cambio en el largo del desarrollo de sus actividades (37).

Por otro lado, Maslach y Leiter en 1997 exponen que el término engagement está caracterizado por elevados niveles de eficacia, participación y energía. Esto, les hace considerar el engagement como lo opuesto al Síndrome de Burnout, puesto que las dimensiones de este último son lo contrario: ineficacia, cinismo y agotamiento (38). Además, consideran que para medir el engagement, se puede utilizar el Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Maslach y col. en 1996 (38). Actualmente, algunos autores consideran que la mejor definición que se le pueda otorgar al engagement es ser la forma positiva del Burnout, sin embargo, el considerarlo así, podría limitar la identificación correcta de un empleado engaged (comprometido).

Por su parte en el 2001, Rothbard, define el engagement como un conjunto de motivaciones que presenta dos dimensiones principales: la atención, que hace referencia al conocimiento y tiempo que el individuo invierte pensando en su rol y la absorción, la cual se refiere al sumergimiento y enfoque que tenga el individuo en sus labores. A diferencia de los demás autores, esta definición abarca más características de un empleado engaged sin embargo, esta no es del todo completa, por no llegar a describir totalmente al recurso humano debido a su constante evolución dentro de la organización (38).

Finalmente, Schaufeli y col. en 2002, lo definen como un estado en el cual el individuo se encuentra mentalmente positivo y motivado en su centro de trabajo. En cuanto a la medición de la variable, exponen que es inadecuado considerar utilizar el instrumento MBI para poder medir el engagement, ya que, si el trabajador no presenta burnout, esto no significa que sí sería un colaborador comprometido (engaged) (39). Además, según Schaufeli y col., en el 2009, la

identificación se realiza mediante tres dimensiones que lo caracterizarían en el caso presente niveles de engagement, las cuales son: vigor, dedicación y absorción (35).

Vigor (VI): El trabajador que sea vigoroso, se diferenciará por presentar altos niveles de resistencia mental y energía al trabajar, pues este considera esencial el esforzarse en cualquier momento para poder lograr sus objetivos, aun así, se presenten dificultades en su centro laboral (37,40,41).

Dedicación (DE): El trabajador presenta alto compromiso y sentimientos de entusiasmo, orgullo, satisfacción e inspiración con su empleo. Además de considerar importante el trabajo que realiza es persistente para el logro de sus objetivos (37,40,41).

Absorción (AB): El individuo se encuentra completamente concentrado y satisfecho con su trabajo, esto hace que no se percate del tiempo que lleva laborando en el día y que pueda desconectarse del empleo, ya que disfruta lo que hace (37,40,41).

Esta última definición, es la más utilizada en diferentes investigaciones, por ser más exacta en la descripción y medición de un trabajador engaged. Sin embargo, a pesar de discrepar de la medición señalada por Maslach y Leiter, se considera más frecuente y fácil el definirlo como lo contrario al Síndrome de Burnout, así como una característica esencial a desarrollar en el colaborador para reducir los riesgos en los cuales puede estar.

5.2.1. MODELOS TEÓRICOS DE ENGAGEMENT

Han surgido diferentes modelos teóricos del engagement que buscan explicar las diferentes definiciones, así como las causas y consecuencias que puedes surgir en el proceso del desarrollo de este.

a) Modelo de las necesidades psicológicas.

Expuesta en 1990 por William Kahn, expone que el individuo solo se involucra con su empresa cuando se evidencia el haber cubierto tres necesidades fundamentales. En primer lugar, la disponibilidad, la cual dependerá de los recursos con los que cuente el empleado para la adecuada realización de sus labores dentro de la organización, pues esto le ayudará a tener niveles positivos de engagement laboral. En segundo lugar, la significación, la cual está influenciada por las tareas y el desempeño laboral. Estas son las labores realizadas por el empleado, las cuales le generan un rendimiento significativo que le demuestre que se encuentra desempeñándose adecuadamente en su centro laboral. Por último, la seguridad psicológica, que está influenciada por las relaciones con el grupo de trabajo, estilos de liderazgo, etc. Es el sentir del trabajador de ser capaz de demostrar ser la persona adecuada para poder estar en el puesto sin miedo a las consecuencias (42).

Este modelo explica que mientras estén cubiertas esas necesidades básicas del trabajador por la organización, este tendrá la capacidad y satisfacción de involucrarse con su rol dentro del trabajo.

b) Modelo de la persona.

Según Maslach en el 2001, existen factores influyentes en el desarrollo del engagement: Capacidad del empleado dentro de la institución, los compañeros de trabajo, los valores característicos de la empresa, la carga laboral que tiene el empleado, la supervisión (liderazgo) dada por el jefe directo del empleado, la recompensa brindada al trabajador y la justicia establecida dentro de la empresa (41).

Este modelo, se basa en el desempeño laboral como punto esencial para la satisfacción e involucramiento con el centro laboral. En este modelo se señala que cuando la organización busca

potenciar el desarrollo del engagement, se establece un recurso humano más identificado con la labor de la empresa.

Así mismo, Maslach y Leiter en 1997 plantearon que la correcta definición del engagement es ser la forma positiva del Burnout y que podría medirse mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI) (38), sin embargo, el uso de este instrumento no sería del todo efectivo en la medición del engagement, ya que no considera los factores influyentes del engagement, lo que generaría resultados imprecisos.

c) Modelo multidimensional de Saks.

Este modelo, propuesto por Saks en el 2006, indica que el desempeño individual a causa de incentivos dados por la organización de cualquier tipo (conductual, cognitivo y emocional) generaran que el engagement se consolide de dos maneras. La primera es que el engagement se relacione directamente con el trabajador, aquí el rol del trabajador es el realizar sus actividades en base a las indicaciones dadas por su superior, mientras que el segundo señala que el engagement se relaciona con la organización, pero como una entidad, el trabajador cumple un rol como miembro integrador del centro laboral (41).

En este modelo se expone seis características que influyen en desarrollo del engagement laboral, así como cuatro consecuencias directas (41), que no solo se dan en beneficio del trabajador, sino a nivel organizacional.

d) Modelo de demandas y recursos laborales (JD-R).

Planteada por Bakker y Demerouti en el 2007, es uno de los modelos más utilizados que busca analizar las diferentes variables que surgen en el trabajador entorno a su centro laboral (20). Se

centra en analizar el desarrollo de las diferentes variables que pueden afectar el ámbito laboral y a su vez relacionarse con el desarrollo del burnout y engagement en el colaborador (43).

Se clasifica de dos formas: demandas y recursos laborales. En cuanto a las demandas laborales, estas son los factores estresores, que sugieren una participación y concentración por parte del trabajador dentro de su trabajo, como el síndrome de burnout. Mientras que los recursos laborales, actúan como factores motivadores, los cuales generan disminuir las exigencias y el estrés causado por el trabajo, como el engagement (17).

De acuerdo con este modelo, Bakker y Schaufeli en el 2004, plantearon la definición del engagement laboral como un estado mental positivo vinculado con los roles dentro del trabajo (20). Además, Bakker y Oerlemans consideraron que el trabajador que podría presentar niveles adecuados de engagement, tiene tres características en el trabajo, los cuales permiten su rápida evaluación: vigor, dedicación y absorción (44).

5.2.2. CUESTIONARIO UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES)

Es un cuestionario creado por Schaufeli & Bakker en el 2003 auto aplicable de origen holandés (45). Este instrumento es el más utilizado para determinar el nivel de engagement actualmente.

Inicialmente el cuestionario estaba conformado por 24 ítems. Se le otorgó el nombre de UWES-24, medía las dimensiones del engagement: vigor con 9 ítems, dedicación con 8 ítems y absorción con 7 ítems, la mayor parte de sus ítems se encontraban basados en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), pero reformuladas en forma positiva (46). Sin embargo, Schaufeli y Bakker (46), realizaron un análisis psicométrico, en el cual 7 de los 24 ítems resultaron ser inconsistentes, quedando así una versión llamada UWES-17, que mide las dimensiones del engagement: vigor con 6 ítems (afirmaciones 1, 4, 8, 12, 15, 17), dedicación con 5 ítems (afirmaciones 2, 5, 7, 10, 13) y absorción con 6 ítems (afirmaciones 3, 6, 9, 11, 14, 16). La escala

de medición va desde “muy bajo” a “muy alto”, siendo sus puntajes de medición para engagement, muy bajo \leq 1,93; bajo=1,94-3,06; promedio=3,07-4,66; alto=4,67-5,53 y muy alto \geq 5,54. Para la dimensión vigor, muy bajo \leq 2,17; bajo=2,18-3,20; promedio=3,21-4,80; alto=4,81-5,65 y muy alto \geq 5,61. Para la dimensión dedicación, muy bajo \leq 1,60; bajo=1,61-3,00; promedio=3,01-4,90; alto=4,91-5,79 y muy alto \geq 5,80. Finalmente, para la dimensión absorción muy bajo \leq 1,60; bajo=1,61-2,75; promedio=2,76-4,40; alto=4,41-5,35 y muy alto \geq 5,36 (46).

Mediante análisis psicométricos, se halló inconsistencias en 2 ítems: en el ítem 16 con la afirmación “Me es difícil desconectarme de mi trabajo” de la dimensión absorción y en el ítem 17 con la afirmación “Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando” de la dimensión vigor (47), por lo que posteriormente, se elabora el UWES-15 conformado por 15 ítems: vigor con 5 ítems (afirmaciones 1, 4, 8, 12, 15), con un alfa de Cronbach de 0,86; dedicación con 5 ítems (afirmaciones 2, 5, 7, 10, 13), con un alfa de Cronbach de 0,92; y absorción con 5 ítems (afirmaciones 3, 6, 9, 11, 14), con un alfa de Cronbach de 0,82 (46). La escala de medición se mantiene igual que a su versión anterior, desde “muy bajo” a “muy alto”, variando en algunos puntajes de medición, para engagement se mantiene los valores como en el UWES-17. Para la dimensión vigor, cambian los puntajes para muy bajo \leq 2,00 y bajo=2,01-3,20. Para la dimensión dedicación se mantienen los puntajes. Finalmente, para la dimensión absorción cambian los puntajes para alto=4,41-5,40 y muy alto \geq 5,41 (46).

Finalmente, Schaufeli y Bakker (46), realizan una versión corta del cuestionario UWES reduciéndolo a 9 ítems: vigor con 3 ítems (afirmaciones 1, 4 y 8 del UWES-17), con un alfa de Cronbach de 0,84; dedicación con 3 ítems (afirmaciones 5, 7 y 10 del UWES-17), con un alfa de Cronbach de 0,89; y absorción con 3 ítems (afirmaciones 9, 11 y 14 del UWES-17), con un alfa de Cronbach de 0,79. Para esta versión, la escala de medición sigue siendo desde “muy bajo” a

“muy alto”, sin embargo se modificaron los puntajes de medición para engagement, muy bajo $\leq 1,77$; bajo = 1,78-2,88; promedio = 2,89-4,66; alto = 4,67-5,50 y muy alto $\geq 5,51$. Para la dimensión vigor, muy bajo $\leq 2,00$; bajo = 2,01-3,25; promedio = 3,26-4,80; alto = 4,81-5,65 y muy alto $\geq 5,66$. Para la dimensión dedicación, muy bajo $\leq 1,33$; bajo = 1,34-2,90; promedio = 2,91-4,70; alto = 4,71-5,69; muy alto $\geq 5,70$. Finalmente, para la dimensión absorción muy bajo $\leq 1,77$; bajo = 1,18-2,33; promedio = 2,34-4,20; alto = 4,21-5,33; muy alto $\geq 5,34$ (46).

Presentando así, finalmente, tres versiones: UWES-17, UWES-15 y UWES-9. Sin embargo, se considera que el UWES-9, también llamado modelo de 3 factores es el que presenta un mayor ajuste.

Se han realizado adaptaciones al español de este instrumento, así como adaptaciones conforme a las realidades de los países de Latinoamérica. Salanova y col. en el 2002, realizaron una traducción al español del UWES-17 que medía el engagement y sus dimensiones: vigor, dedicación y absorción. (39). Posteriormente, plantearon una versión en español del UWES-15 que resultaron ser efectivos, conformada por: vigor con 5 ítems, con un alfa de Cronbach de 0,77; dedicación con 5 ítems, con un alfa de Cronbach de 0,89; y absorción con 5 ítems, con un alfa de Cronbach de 0,73 (48).

En el Perú, Flores y col. (48), elaboraron un estudio acerca de la validez factorial del UWES-9 versión en español de Schaufeli y Bakker (46) en una muestra de 145 docentes de Lima de niveles primario y secundario. Los valores de fiabilidad obtenidos de las dimensiones del cuestionario a través del coeficiente de Alfa de Cronbach fueron: vigor con 0,77; absorción con 0,61 y dedicación con 0,74. Por otro lado, en el estudio de Portales (20), se realizó un análisis de confiabilidad de la adaptación de Flores y col. (48), y se halló el coeficiente de alfa de Cronbach por cada dimensión: vigor con 0,85; absorción con 0,78 y dedicación con 0,87. Este cuestionario, fue planteado en una

muestra de 72 trabajadores de una empresa de construcción y se evalúa en base al manual de la escala del UWES creado por Schaufeli y Bakker (46), a través de una escala de Likert que va desde el 0=nunca al 6=siempre y su puntaje promedio de las subescalas: vigor, dedicación y absorción se obtiene sumando los resultados de cada una y dividiéndolo entre la cantidad de ítems de la subescala. Finalmente, se tienen tres puntajes por cada subescala y un valor total entre 0 a 6 puntos.

Para fines de esta investigación, se tomará la definición de engagement laboral dada por Schaufeli, y col. (39) y para su medición, se utilizará la adaptación al contexto peruano del UWES-9 realizada por Portales (20) (Anexo 2) de 9 ítems: vigor con los ítems 1, 2 y 5; absorción con los ítems 6, 8 y 9 y dedicación con los ítems 3, 4 y 7 (46). Los cuales se responden mediante una escala de Likert que va desde el 0=nunca al 6 =siempre. Finalmente, el puntaje se suma de cada dimensión en particular y se divide entre el total de ítems de cada dimensión y se clasifica según sus baremos de medición los cuales fueron de: para engagement, muy bajo $\leq 1,77$; bajo=1,78-2,88; promedio=2,89-4,66; alto=4,67-5,50 y muy alto $\geq 5,51$. Para vigor, muy bajo $\leq 2,00$; bajo=2,01-3,25; promedio=3,26-4,80; alto=4,81-5,65 y muy alto $\geq 5,66$. Para dedicación, muy bajo $\leq 1,33$; bajo=1,34-2,90; promedio=2,91-4,70; alto=4,71-5,69; muy alto $\geq 5,70$. Finalmente, para absorción muy bajo $\leq 1,77$; bajo=1,18-2,33; promedio=2,34-4,20; alto=4,21-5,33; muy alto $\geq 5,34$ (46).

6. METODOLOGÍA

6.1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es un estudio cuantitativo, observacional de tipo transversal.

6.2. POBLACIÓN Y DISEÑO MUESTRAL

Para este estudio se consideró solo al personal docente de la Facultad de Salud Pública y Administración que se encontró laborando en la modalidad de trabajo remoto durante el 2020 y/o 2021, a un total de 113 docentes.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Docentes de pre y/o posgrado que pertenecen a la Facultad de Salud Pública y Administración de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Docentes que hayan laborado durante los años 2020 y/o 2021 bajo la modalidad de trabajo remoto.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Docentes invitados a las clases de la Facultad de Salud Pública y Administración.
- Docentes que solo enseñan a estudiantes del primer y segundo ciclo de pregrado de las carreras de Salud Pública y Global y la carrera de Administración en Salud, ya que ambos ciclos son considerados como parte de la Unidad de Formación Básica Integral (UFBI).

Considerando los criterios de inclusión y exclusión, se procedió a enviar el cuestionario al total a los 113 docentes, independientemente del nivel al que enseñen.

6.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Macro Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Operacional	Tipo de Variable	Escala de Medición	Opciones del Instrumento
Características Socio-demográficas	Características culturales, socioeconómicas y culturales de los docentes universitarios.	Sexo	Características fenotípicas de persona	Cualitativa Dicotómica	Nominal	Masculino Femenino
		Edad	Tiempo de vida del individuo dado en años.	Cuantitativa Discreta	De Razón	-----
		Distrito de Residencia	Lugar en donde reside el individuo.	Cualitativa Politómica	Nominal	-----
		Estado Civil	Situación civil del individuo.	Cualitativa Politómica	Nominal	Soltero (a) Casado (a) Viudo (a) Divorciado (a) Conviviente
		Número de hijos	Cantidad de hijos que tiene el individuo.	Cuantitativa Discreta	De Razón	0 1 2 3 a más
		Grado de Instrucción	Mayor grado de estudios obtenido por el individuo.	Cualitativa Politómica	Ordinal	Licenciatura Maestría Doctorado
Características Organizacionales	Características de la población a estudiar dentro de su centro laboral.	Área de trabajo	Nivel académico al cual enseña	Cualitativa Politómica	Nominal	Pregrado Posgrado Ambos
			Carrera de pregrado a la que enseña el docente	Cualitativa Politómica	Nominal	Administración en Salud Salud Pública y Global Ambas

Macro Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Operacional	Tipo de Variable	Escala de Medición	Opciones del Instrumento
			Ciclo de pregrado al que enseña el docente	Cualitativa Politómica	Nominal	De tercero a decimo ciclo
		Año en el que trabajó virtualmente	Año en que el docente laboró de manera remota.	Cualitativa Politómica	Nominal	Año 2020 Año 2021 Ambos años
		Tiempo laborando en la Institución.	Tiempo del individuo laborando en la universidad.	Cuantitativa Discreta	Intervalo	Menos de 1 año Entre 1 a 10 años Más de 11 años
Apoyo Organizacional Percibido	Creencia de los trabajadores sobre la consideración de sus aportes e interés por su bienestar de su centro de trabajo.		Nivel de apoyo organizacional percibido del trabajador en su centro laboral.	Cuantitativa Discreta	Intervalo	Cada pregunta será medida con escala de Likert (Muy en desacuerdo = 1, hasta Muy de acuerdo = 7)
Engagement Laboral	Estado de positivismo y motivación del trabajador en su centro laboral.	Vigor (VI)	Resistencia mental y energía del trabajador al realizar sus tareas laborales.	Cuantitativa Discreta	Intervalo	Cada pregunta será medida con escala de Likert (Nunca = 0 hasta Siempre = 6)
		Dedicación (DE)	Compromiso, entusiasmo, orgulloso, satisfecho e inspiración del trabajador con su empleo.			
		Absorción (AB)	Concentración y satisfacción del empleado con trabajo.			

6.4. PLAN DE TRABAJO

En primer lugar, con la finalidad de su aprobación y revisión, se envió el protocolo a la Facultad de Salud Pública y Administración (FASPA) “Carlos Vidal Layseca”, luego se envió al Comité Institucional de Ética en Investigación en humanos de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH), incluido el Consentimiento Informado para su revisión y aprobación.

Para realizar la recolección de datos, mediante la toma de encuestas virtuales, se solicitó al jefe de la carrera de Administración en Salud, la lista de docentes de pre y posgrado de la facultad con sus respectivos correos institucionales y/o personales, que se encontraron laborando bajo la modalidad de trabajo remoto durante los años requeridos por el estudio. Por último, se envió el consentimiento informado (Anexo 1), que tuvo una duración aproximada de llenado de 2 minutos como máximo; una ficha de datos (Anexo 2), que duró 3 minutos como máximo; los instrumentos SPOS (Anexo 3) y UWES-9 (Anexo 4), ambos instrumentos tuvieron un aproximado de 4 minutos cada uno para su llenado. Todos los cuestionarios fueron enviados mediante un enlace Google Forms a los correos institucionales de los docentes para que sean completados.

6.5. PLAN DE ANÁLISIS

Los datos recolectados mediante las encuestas virtuales en Google Forms, fueron almacenados automáticamente en el programa de Microsoft Office Excel versión 2016. Luego se procedió a importar los datos recolectados en el programa estadístico SPSS para su limpieza y análisis.

Para el análisis univariado, se calculó las medidas de tendencia central como la media y la mediana; y las medidas de dispersión como la desviación estándar, varianza y rango intercuartílico, según corresponda; en cada variable.

Para el análisis de correlación, luego de aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov para ver la normalidad de las variables y sus dimensiones, se decidió utilizar la prueba de correlación de Rho

de Spearman, que nos permitió comprender el comportamiento de la variable dependiente (engagement) y sus dimensiones (vigor, dedicación y absorción) en base a la variable independiente (Apoyo organizacional percibido) y sus niveles (suficiente, mediano e insuficiente). Finalmente, se expusieron los resultados obtenidos, mediante gráficos y tablas.

6.6. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La investigación fue presentada a la FASPA y al Comité de Ética de la UPCH, para su revisión y aprobación. Este estudio, garantizó una total transparencia de los datos, así como su confidencialidad, al desvincularse la información brindada por los encuestados de los correos electrónicos registrados, otorgándose un código de acuerdo con el orden de llenado que permitió un anonimato en los participantes. Asimismo, se aseguró el cumplimiento de los principios bioéticos de justicia, por brindar los recursos a su población de la misma manera; de beneficencia, al considerar el bienestar de la población como eje primordial; de no maleficencia; al evitar realizar acciones que no hayan sido discutidas anteriormente con la población del estudio; y de autonomía, al respetar la decisión de la población. Igualmente, antes de que fueran completados los cuestionarios correspondientes a las variables de interés, se les brindó el consentimiento informado con todas las indicaciones y características del estudio para el conocimiento por parte de la población.

7. RESULTADOS

Las encuestas fueron enviadas mediante correos institucionales a los 113 docentes, de la cual se obtuvo una tasa de respuesta del 61,06% (n=69). Debido a la muestra obtenida, se tuvieron resultados con datos no representativos, por lo que se optó por agruparlos para un mejor análisis

Características Sociodemográficas y Organizacionales

Del total de docentes encuestados, 44,9% fueron del sexo femenino y 55,1% del sexo masculino. La media y desviación estándar de edad fue $46,99 \pm 12,19$ años. El distrito de residencia de la mayor cantidad de docentes fue Santiago de Surco con 24,6% (n=17). Con respecto a su estado civil, 24,6% eran solteros; 5,8% mantenían una relación de conviviente; 59,4% eran casados y 10,1% divorciados. En relación a la cantidad de hijos, 30,4% de los docentes señalaron que no tenían ningún hijo; 29,0% que tenían 1 hijo; 30,4% señaló que tenían 2 hijos; mientras que 10,1% tenía de 3 hijos a más. Con respecto al nivel académico alcanzado, 26,1% señalaron que contaban con la licenciatura; 52,2% poseía el título de maestría; mientras que 21,7% el título de doctorado. Del total de los docentes, 4,3% laboró solo durante el 2020; 21,7% solo durante el 2021 y 73,9% laboró durante ambos años. Además, 11,6% se encontraba laborando en la universidad menos de 1 año; 55,1% entre 1 a 10 años y 33,3% más de 10 años. El 24,6% de los docentes enseñaba en posgrado; 36,2% a pregrado y 39,1% a ambos niveles. De los docentes que enseñaban a pregrado (n=52), 44,2% enseñaba en la carrera de Administración en Salud; 21,2% en la carrera de Salud Pública y Salud Global y 34,6% en ambas carreras. (Tabla 1).

Tabla 1: Características Sociodemográficas y Organizacionales de los participantes

		Participantes	
		n	%
Sexo	<i>Masculino</i>	38	(55,1)
	<i>Femenino</i>	31	(44,9)
Edad	<i>Media ± DE</i>	46,99 ± 12,19	
Distrito de Residencia	<i>Mínimo</i>	Ate Vitarte, La Victoria, Los Olivos, Rímac, San Borja y Villa María del Triunfo (1,4)	
	<i>Máximo</i>	Santiago de Surco (24,6)	
Estado Civil	<i>Soltero(a)</i>	17	(24,6)
	<i>Conviviente</i>	4	(5,8)
	<i>Casado(a)</i>	41	(59,4)
	<i>Divorciado(a)</i>	7	(10,1)
Cantidad de Hijos	<i>0 hijos</i>	21	(30,4)
	<i>1 hijo</i>	20	(29,0)
	<i>2 hijos</i>	21	(30,4)
	<i>3 a más hijos</i>	7	(10,1)
Grado académico alcanzado	<i>Licenciatura</i>	18	(26,1)
	<i>Maestría</i>	36	(52,2)
	<i>Doctorado</i>	15	(21,7)
Año de trabajo remotamente	<i>2020</i>	3	(4,3)
	<i>2021</i>	15	(21,7)
	<i>Ambos</i>	51	(73,9)
Nivel académico al que enseña	<i>Posgrado</i>	17	(24,6)
	<i>Pregrado</i>	25	(36,2)
	<i>Ambos</i>	27	(39,1)
Carrera de pregrado a la que enseña	<i>Administración en Salud</i>	23	(44,2)
	<i>Salud Pública y Salud Global</i>	11	(21,2)
	<i>Ambas</i>	18	(34,6)
Tiempo laborando en la universidad	<i>Menos de 1 año</i>	8	(11,6)
	<i>Entre 1 a 10 años</i>	38	(55,1)
	<i>Más de 10 años</i>	23	(33,3)

Fuente: Elaboración propia.

Apoyo Organizacional Percibido

Niveles de Apoyo Organizacional Percibido

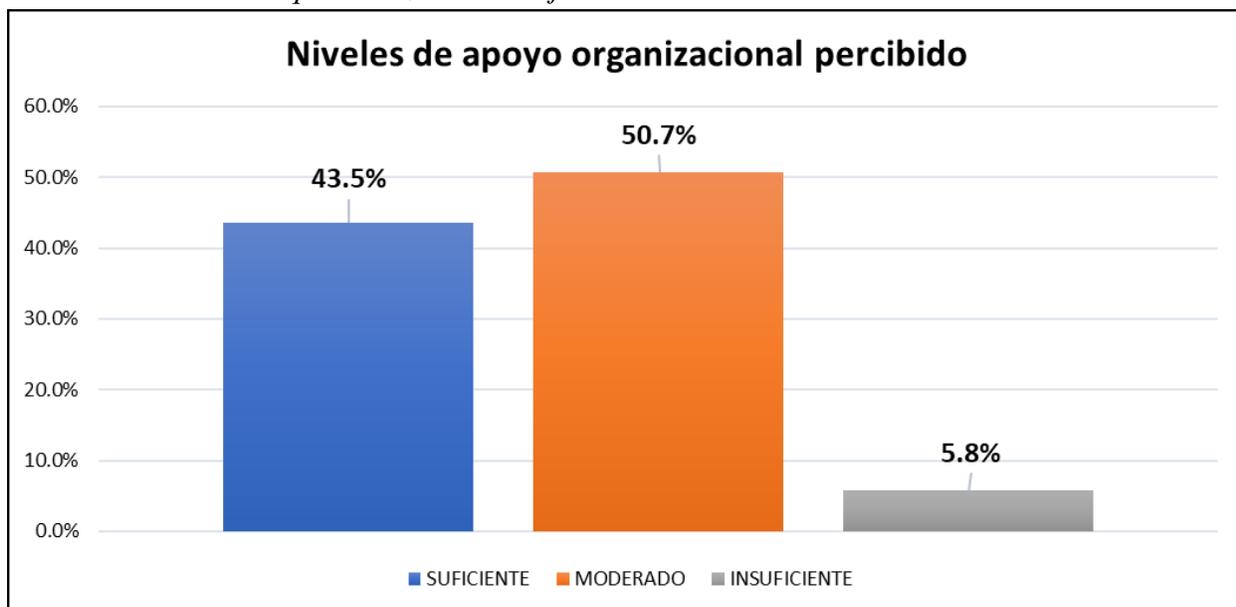
Como se observa en la tabla 2, con respecto al nivel de AOP, de un total de 69 docentes participantes encuestados, 50,7% presentó un nivel moderado de AOP, 43,5% suficiente; mientras que 5,8% percibió un nivel insuficiente.

Tabla 2: Niveles de Apoyo organizacional percibido en docentes.

	Participantes	
	n	%
<i>Suficiente</i>	30	43,5
<i>Moderado</i>	35	50,7
<i>Insuficiente</i>	4	5,8
Total	69	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1. Niveles de Apoyo Organizacional Percibido en docentes de una universidad de Lima que realizaron trabajo remoto durante el 2020-2021.



Fuente: Elaboración propia.

Niveles de Apoyo Organizacional Percibido según características Sociodemográficas y Organizacionales

Niveles de Apoyo Organizacional Percibido según sexo

Según la tabla 3, más de la mitad de las mujeres docentes presentaron un nivel moderado de AOP, mientras que la mitad de los varones presentaron un nivel suficiente de AOP. En ambos, se presentaron bajos niveles de AOP insuficiente. Agrupando los niveles moderados con insuficientes, no se encontraron diferencias significativas entre los niveles de AOP y el sexo del docente ($p=0,226$), que significa que el sexo del docente no influirá en desarrollo de los niveles de AOP.

Tabla 3: Niveles de AOP en docentes según sexo.

	Femenino		Masculino		Valor de p Chi-cuadrado
	n	%	n	%	
<i>Suficiente</i>	11	35,5	19	50,0	0,226
<i>Moderado</i>	17	54,8	18	47,4	
<i>Insuficiente</i>	3	9,7	1	2,6	
Total	31	100,0	38	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Niveles de Apoyo Organizacional Percibido según grado académico alcanzado

Como se observa en la tabla 4, el 68,0% de los docentes con el grado de licenciados presentan un nivel suficiente de AOP, mientras que más de la mitad de los docentes con el grado de maestría y doctorado presentan niveles moderados de AOP. Agrupando el nivel de AOP de moderado con insuficiente, mediante una Prueba de Fisher, se encontraron diferencias significativas entre los niveles de AOP y el grado de académico del docente ($p>0,05$), por lo que el grado académico del docente de enseñanza influye en los niveles de AOP.

Tabla 4: Niveles de AOP en docentes según grado académico

	Licenciatura		Maestría		Doctorado		Valor de p Chi-cuadrado
	n	%	n	%	n	%	
<i>Suficiente</i>	12	68,0	14	29,4	4	29,6	0,050
<i>Moderado</i>	5	28,0	20	58,8	10	66,7	
<i>Insuficiente</i>	1	4,0	2	11,8	1	3,7	
	18	100,0	36	100,0	15	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Niveles de Apoyo Organizacional Percibido según nivel académico de enseñanza

Como se observa en la tabla 5, con respecto a los docentes que enseñaron únicamente a pregrado (n=25), 68,0% presentó un nivel de AOP suficiente y 32,0% un nivel moderado o insuficiente. Mientras que en los docentes que únicamente enseñaron a posgrado (n=17), 29,4% presentó un nivel suficiente y 70,6% presentó un nivel moderado o insuficiente. En el caso de los docentes que enseñan a ambos niveles académicos (n=27), el nivel de AOP que presentaron en su mayoría fue moderado o insuficiente (70,4%). Agrupando el nivel de AOP en suficiente y moderado e insuficiente, se encontraron diferencias significativas entre los niveles de AOP y el nivel académico de enseñanza ($p < 0,05$) usando Chi-cuadrado, por lo que el nivel académico de enseñanza influye en los niveles de AOP.

Tabla 5: Niveles de AOP según nivel académico de enseñanza

	Pregrado		Posgrado		Ambos		Valor de p Chi-cuadrado
	n	%	n	%	n	%	
<i>Suficiente</i>	17	68,0	5	29,4	8	29,6	0,008
<i>Moderado</i>	7	28,0	10	58,8	18	66,7	
<i>Insuficiente</i>	1	4,0	2	11,8	1	3,7	
	25	100,0	17	100,0	27	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Niveles de Apoyo Organizacional Percibido según carrera de Pregrado

Con respecto a los docentes que enseñan a nivel académico de Pregrado (n=52), en la tabla 6, se observa que 69,6% de los docentes que solo enseñaron en la carrera de Administración en Salud (n=23), reportaron un nivel de AOP suficiente, mientras que el resto reportó un nivel moderado. En relación a los docentes de la carrera de Salud Pública y Global (n=11), 72,7% reportaron un nivel moderado o insuficiente AOP y 27,3% un nivel suficiente. Sobre los docentes que enseñaron a ambas carreras (n=18), 66,7% reportó un nivel moderado o insuficiente a diferencia del resto que reportó un nivel suficiente. Se encontró asociación significativa entre ambas variables ($p < 0,05$), por lo que los niveles de AOP está influenciada por la carrera de pregrado que enseña el docente.

Tabla 6: Niveles de AOP según carrera de Pregrado

	Administración en Salud		Salud Pública y Salud Global		Ambas		Valor de p Prueba de Fisher
	n	%	n	%	n	%	
<i>Suficiente</i>	16	69,6	3	27,3	6	33,3	0,025
<i>Moderado</i>	7	30,4	7	63,6	11	61,1	
<i>Insuficiente</i>	0	0,0	1	9,1	1	5,6	
	23	100,0	11	100,0	18	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Niveles de Apoyo Organizacional Percibido según tiempo laboral en la Universidad

En la tabla 7 se observa que 62,5% de los docentes con menos de 1 año laboral percibieron un apoyo organizacional suficiente, mientras el resto percibió un nivel moderado. En los docentes que llevan laborando entre 1 a 10 años, 34,2% reportó un nivel suficiente de AOP y 65,8% un nivel moderado e insuficiente. Finalmente, más de la mitad (52,2%) percibieron un nivel suficiente los

docentes que laboran más de 10 años, y 47,8% un nivel moderado e insuficiente. No se encontró diferencias significativas entre los niveles de AOP y la antigüedad laboral de los docentes ($p>0,05$), por lo que no existe asociación entre los niveles de AOP con la antigüedad laboral de los docentes.

Tabla 7: Niveles de AOP según antigüedad laboral de los docentes en la Universidad

	Menos de 1 años		Entre 1 a 10 años		Más de 10 años		Valor de p Prueba de Fisher
	n	%	n	%	n	%	
<i>Suficiente</i>	5	62,5	13	34,2	12	52,2	0,318
<i>Moderado</i>	3	37,5	22	57,9	10	43,5	
<i>Insuficiente</i>	0	0,0	3	7,9	1	4,3	
	8	100,0	38	100,0	23	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Engagement

Niveles de Engagement

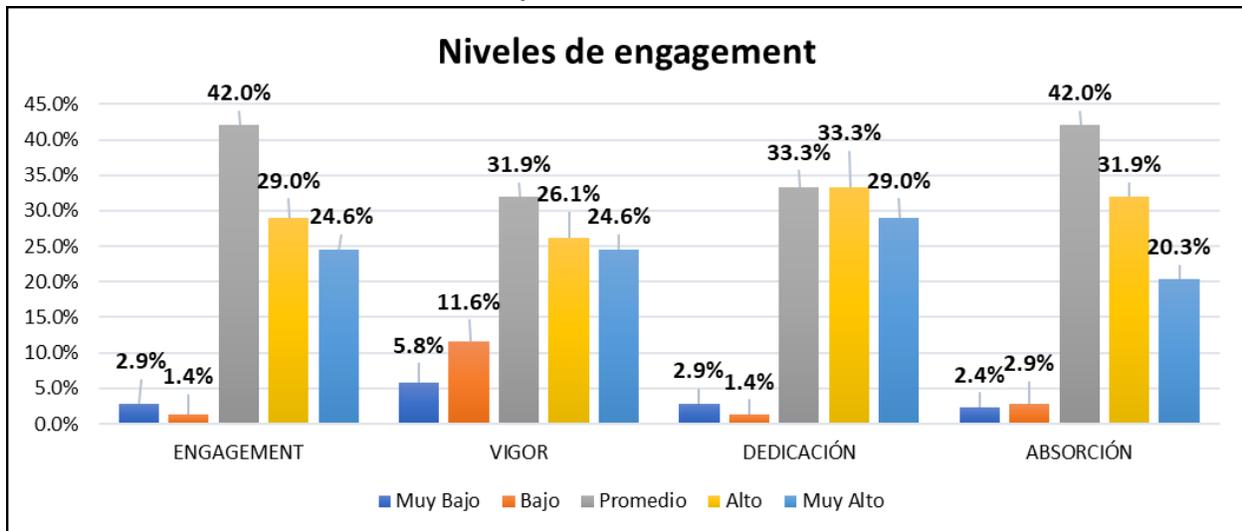
Con respecto al nivel de engagement, en la tabla 8 se observa que, del total de 69 docentes participantes encuestados, más de la mitad de los participantes presentaron niveles alto o muy alto de engagement; 42,0% presentó un nivel promedio y 4,3% obtuvieron niveles bajo o muy bajo. Con respecto a sus dimensiones, más de la mitad de los encuestados presentaron niveles altos o muy altos de vigor, dedicación y absorción.

Tabla 8: Niveles de Engagement en docentes

	Engagement		Vigor		Dedicación		Absorción	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>Muy Bajo</i>	2	2,9	4	5,8	2	2,9	2	2,4
<i>Bajo</i>	1	1,4	8	11,6	1	1,4	2	2,9
<i>Promedio</i>	29	42,0	22	31,9	23	33,3	29	42,0
<i>Alto</i>	20	29,0	18	26,1	23	33,3	22	31,9
<i>Muy Alto</i>	17	24,6	17	24,6	20	29,0	14	20,3
Total	69	100,0	69	100,0	69	100,0	69	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2. Niveles de Engagement en docentes de una universidad privada de Lima que realizaron trabajo remoto durante el 2020-2021.



Fuente: Elaboración propia.

Niveles de engagement según sexo

Como se observa en la tabla 9, más de la mitad de las docentes de sexo femenino presentaron un nivel promedio de engagement y de la dimensión absorción, mientras que los niveles de las dimensiones vigor (41,9%) y dedicación (51,6%) fueron obtenidas en niveles alto o muy alto. A diferencia de los docentes del sexo masculino los cuales presentaron niveles de más del 50% en engagement y sus dimensiones vigor, dedicación y absorción. A través de una prueba estadística no se obtuvo asociación entre el engagement y el sexo del docente ($p=0,150$), entre la dimensión dedicación y el sexo del docente ($p=0,138$) y entre la dimensión vigor y el sexo del docente ($p=0,207$). Por lo que el sexo del docente no influye en el desarrollo del engagement y de dichas dimensiones. Sin embargo, si existe asociación entre la dimensión absorción y el sexo del docente ($p=0,044$), por lo que si existe influencia de una variable sobre otra.

Tabla 9: Niveles de Engagement en docentes según sexo

	Femenino		Masculino		Valor de p
	n	%	n	%	
Engagement					Prueba de Fisher
Muy Bajo o Bajo	1	3,2	2	5,3	0,150
Promedio	17	54,8	12	31,6	
Alto o Muy alto	13	41,9	24	63,2	
Total	31	100,0	38	100,0	
Vigor					Prueba Chi-Cuadrado
Muy Bajo o Bajo	8	25,8	4	10,5	0,207
Promedio	10	32,3	12	31,6	
Alto o Muy alto	13	41,9	22	57,9	
Total	31	100,0	38	100,0	
Dedicación					Prueba de Fisher
Muy Bajo o Bajo	1	3,2	2	5,3	0,138
Promedio	14	45,2	9	23,7	
Alto o Muy alto	16	51,6	27	71,1	
Total	31	100,0	38	100,0	
Absorción					Prueba de Fisher
Muy Bajo o Bajo	1	3,2	3	7,9	0,044
Promedio	18	58,1	11	28,9	
Alto o Muy alto	12	38,7	24	63,2	
Total	31	100,0	38	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Niveles de engagement según grado académico alcanzado

Según la tabla 10, con respecto a los niveles de engagement se presentó en un nivel alto o muy alto en el 55,6% de los docentes con licenciatura y también en el 55,6% de los docentes con maestrías, mientras que los docentes con grado de doctorado presentaron niveles promedio (46,7%) y alto o muy alto (46,7%) de engagement. Mediante una prueba estadística de Fisher, se obtuvo un valor de $p=0,901$, lo que significa que el nivel de grado académico alcanzando por el docente, no influiría en el desarrollo del engagement.

Con respecto a la dimensión vigor, todos los docentes presentaron niveles altos o muy altos. Sobre la dimensión dedicación más de la mitad de los docentes con grado de licenciatura y maestría presentaron niveles altos o muy altos, mientras que los docentes con grado de doctorado, presentaron niveles moderados y altos o muy altos en su mayoría. Con respecto a la dimensión absorción, los docentes con grado de licenciatura solo se obtuvo niveles moderados y muy alto o alto. Por otro lado, más de la mitad de los docentes con grado de doctor y el 47,2% de los docentes con grado de maestría presentaron niveles alto o muy alto. Mediante pruebas estadísticas, no se encontraron diferencias significativas entre las dimensiones vigor, dedicación y absorción ($p > 0,05$) con el grado académico alcanzado, por lo que el desarrollo de las dimensiones no se encuentra influenciadas por el grado académico del docente.

Tabla 10: Niveles de engagement en docentes según grado académico alcanzado

	Licenciatura		Maestría		Doctorado		Valor de p
	n	%	n	%	n	%	
Engagement							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	0	0,0	2	5,6	1	6,7	0,901
<i>Promedio</i>	8	44,4	14	38,9	7	46,7	
<i>Alto o Muy alto</i>	10	55,6	20	55,6	7	46,7	
Total	18	100,0	36	100,0	15	100,0	
Vigor							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	2	11,1	6	16,7	4	26,7	0,755
<i>Promedio</i>	5	27,8	12	33,3	5	33,3	
<i>Alto o Muy alto</i>	11	61,1	18	50,0	6	40,0	
Total	18	100,0	36	100,0	15	100,0	
Dedicación							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	0	0,0	2	5,6	1	6,7	0,544
<i>Promedio</i>	5	27,8	11	30,6	7	46,7	
<i>Alto o Muy alto</i>	13	72,2	23	63,9	7	46,7	
Total	18	100,0	36	100,0	15	100,0	
Absorción							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	0	0,0	3	8,3	1	6,7	0,490
<i>Promedio</i>	9	50,0	16	44,4	4	26,7	

<i>Alto o Muy alto</i>	9	50,0	17	47,2	10	66,7
Total	18	100,0	36	100,0	15	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Niveles de engagement según nivel académico de enseñanza

Como se observa en la tabla 11, en el 80,0% (n=20) de los docentes de pregrado se reportó un nivel alto o muy alto de engagement, mientras que el resto (n=5) tuvo un nivel promedio. En el nivel de Posgrado, 23,6% mostró un nivel alto o muy alto, 64,7% reportó un nivel promedio, y solo 11,8% (n=2) reportó un nivel bajo o muy bajo. Con respecto a los docentes que enseñaron a ambos niveles académicos, 48,1% mostró un nivel promedio, 48,1% alto y muy alto y solo 3,7% (n=1). Reportó un nivel muy bajo. Usando prueba exacta de Fisher se encontró asociación significativa entre engagement y el nivel de enseñanza de los docentes ($p=0,002$).

En la dimensión vigor, 76,0% de los docentes solo de pregrado presentaron un nivel muy alto y alto, mientras que en los docentes solo de posgrado y de ambos niveles académicos se reportaron niveles promedio de vigor de 41,2% y 33,3%, respectivamente. En la dimensión dedicación, este se presentó en niveles alto o muy alto en 88,0% (n=22) de los docentes de pregrado, mientras que el resto presentó un nivel promedio. En el nivel de posgrado, 52,9% de los docentes reportó un nivel promedio, mientras que 55,5% de los docentes de ambos niveles reportaron nivel alto o muy alto. Con respecto a la dimensión absorción, 64,0% de los docentes de pregrado reportó en un mayor nivel alto o muy alto, 58,8% de los docentes de posgrado un nivel promedio, y 55,5% de los docentes que enseñaron a ambos niveles reportó un nivel muy alto y alto. Agrupando el nivel de engagement en bajo y muy bajo, promedio y, alto y muy alto, se aplicó la prueba exacta de Fisher y se encontraron asociaciones con valores de $p=0,002$ y $p=0,003$ entre el nivel académico

de enseñanza de los docentes con las dimensiones vigor y dedicación respectivamente. Sin embargo, no se encontró asociación con la dimensión absorción ($p=0,198$).

Tabla 11: Niveles de engagement según nivel académico de enseñanza de los docentes

	Pregrado		Posgrado		Ambos		Valor de p
	n	%	n	%	n	%	
Engagement							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	0	0,0	2	11,8	1	3,7	0,002
<i>Promedio</i>	5	20,0	11	64,7	13	48,1	
<i>Alto o Muy alto</i>	20	80,0	4	23,6	13	48,1	
Total	25	100,0	17	100,0	27	100,0	
Vigor							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	0	0,0	6	35,2	6	22,2	0,002
<i>Promedio</i>	6	24,0	7	41,2	9	33,3	
<i>Alto o Muy alto</i>	19	76,0	4	23,5	12	44,4	
Total	25	100,0	17	100,0	27	100,0	
Dedicación							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	0	0,0	2	11,8	1	3,7	0,003
<i>Promedio</i>	3	12,0	9	52,9	11	40,7	
<i>Alto o Muy alto</i>	22	88,0	6	35,2	15	55,5	
Total	25	100,0	17	100,0	27	100,0	
Absorción							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	1	4,0	2	11,8	1	3,7	0,198
<i>Promedio</i>	8	32,0	10	58,8	11	40,7	
<i>Alto o Muy alto</i>	16	64,0	5	29,4	15	55,5	
Total	25	100,0	17	100,0	27	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Niveles de engagement según carrera de Pregrado

Con respecto a los docentes que enseñaron a carreras de pregrado ($n=52$), en la tabla 12 se muestra que del total de docentes solo de la carrera de Administración en Salud ($n=23$), 73,9% reportó un nivel alto o muy alto de engagement, mientras que el resto presentó un nivel promedio. En los docentes solo de la carrera de Salud Pública y Salud Global ($n=11$), más de la mitad reportó un

nivel promedio de engagement; mientras que el resto un nivel alto y muy alto. En los docentes que enseñaron a ambas carreras de pregrado, 55,6% de ellos reportaron un nivel alto o muy alto, 38,9% un nivel promedio y solo 5,6% (n=1) un nivel muy bajo. No se hallaron diferencias significativas entre ambas variables ($p < 0,05$). En lo que respecta sus dimensiones, los docentes que enseñan en la carrera de Administración en Salud presentaron mayores niveles alto o muy alto de vigor, dedicación y de absorción (73,9%; 82,6% y 65,2% respectivamente). Con relación a los docentes de la carrera de Salud Pública y Salud Global, 45,5% reportó un nivel promedio de absorción y vigor; y 63,7% un nivel alto o muy alto de dedicación. En los docentes que enseñaron en ambas carreras, los mayores porcentajes se reportaron niveles alto o muy alto de vigor, dedicación y absorción en 44,4%, 61,1% y 50,0%, respectivamente. No se encontró asociación ($p > 0,05$) entre la carrera de pregrado a la que enseña el docente con las dimensiones de engagement.

Tabla 12: Niveles de engagement según carrera de pregrado

	Administración en Salud		Salud Pública y Salud Global		Ambas		Valor de p
	n	%	n	%	n	%	
Engagement							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	0	0,0	0	0,0	1	5,6	0,255
<i>Promedio</i>	6	26,1	6	54,5	7	38,9	
<i>Alto o Muy alto</i>	17	73,9	5	45,5	10	55,6	
Total	23	100,0	11	100,0	18	100,0	
Vigor							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	1	4,3	1	9,1	3	16,7	0,248
<i>Promedio</i>	5	21,7	5	45,5	7	38,9	
<i>Alto o Muy alto</i>	17	73,9	5	45,5	8	44,4	
Total	23	100,0	11	100,0	18	100,0	
Dedicación							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	0	0,0	0	0,0	1	5,6	0,351
<i>Promedio</i>	4	17,4	4	36,4	6	33,3	
<i>Alto o Muy Alto</i>	19	82,6	7	63,7	11	61,1	
Total	23	100,0	11	100,0	18	100,0	

	Administración en Salud		Salud Pública y Salud Global		Ambas		Valor de p
	n	%	n	%	n	%	
Absorción							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	0	0,0	1	9,1	1	5,6	0,509
<i>Promedio</i>	8	34,8	5	45,5	8	44,4	
<i>Alto o Muy Alto</i>	15	65,2	5	45,5	9	50,0	
Total	23	100,0	11	100,0	18	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Niveles de engagement según tiempo laboral en la Universidad

En la tabla 13 se aprecia que 50,0% de los docentes que llevan laborando menos de 1 año en la universidad reportaron un nivel promedio de engagement y 50,0% un nivel alto o muy alto. En los docentes que se encuentran laborando entre 1 a 10 años, 47,4% reportó un nivel promedio, 47,4% reportó nivel alto o muy alto, y solo 5,2% (n=2) reportó un nivel bajo o muy bajo de engagement. Finalmente, de los docentes que llevan laborando más de 10 años en la universidad, 65,2% reportó un nivel alto o muy alto; 30,4% un nivel promedio y solo 4,3% (n=1) reportó un nivel muy bajo. Agrupando el nivel de engagement en bajo y muy bajo, promedio y, alto y muy alto no se encontraron diferencias significativas entre ambas variables ($p > 0,05$), usando la prueba de Fisher. Con respecto a la dimensión vigor, 50,0% de los docentes que llevan laborando menos de 1 año reportaron un nivel promedio, mientras que 37,5% (n=3) un nivel alto o muy alto, y solo 12,5% (n=1) un nivel muy bajo. En relación a los docentes que laboran entre 1 a 10 años, 47,4% (n=18) reportó un nivel alto o muy alto; 31,6% un nivel promedio; mientras que el 21,1% (n=8) un nivel bajo o muy bajo de vigor. Finalmente, en el 47,2% de los docentes que llevan laborando más de 10 años se reportó un nivel alto o muy alto; en el 31,6% un nivel promedio; mientras que en el 13,0% (n=3) se reportó un nivel bajo o muy bajo de vigor.

En la dimensión dedicación, 62,5% (n=5) de los docentes que llevan laborando menos de 1 año reporta un nivel alto o muy alto, mientras que el resto presenta un nivel promedio. En los docentes que laboran entre 1 a 10 años, más de la mitad reporta niveles alto o muy alto de dedicación, mientras que 34,2% (n=13) nivel promedio y solo 5,2% (n=2) niveles bajo o muy bajo. En los docentes que laboran más de 10 años, 65,2% reportó un nivel alto o muy alto, seguido de un nivel promedio en 30,4% y un nivel muy bajo en 4,3% (n=1).

En lo que respecta la dimensión absorción, 65,2% (n=5) de los docentes que laboran menos de un año reportó un nivel promedio; 25,0% (n=2) un nivel muy alto y 12,5% (n=1) un nivel muy bajo. Por otro lado, la mitad de los docentes que laboran entre 1 y 10 años presentaron un nivel alto o muy alto, mientras que 44,7% (n=17) reportó un nivel promedio y solo 5,3% (n=2) un nivel bajo de absorción. Finalmente, en los docentes que laboran más de 10 años, 65,2% (n=15) reportó un nivel alto o muy alto, 30,4% un nivel promedio y solo 4,3% (n=1) un nivel muy bajo. Agrupando las dimensiones vigor, dedicación y absorción en bajo y muy bajo, promedio, y alto y muy alto; ninguna de ellas presentó asociación con el tiempo de antigüedad laboral del docente ($p>0,05$), mediante la prueba de Fisher.

Tabla 13: Niveles de engagement según antigüedad laboral de los docentes en la Universidad

	Menos de 1		Entre 1 a 10		Más de 10		Valor de p
	año		años		años		
	n	%	n	%	n	%	
Engagement							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	0	0,0	2	5,2	1	4,3	0,682
<i>Promedio</i>	4	50,0	18	47,4	7	30,4	
<i>Alto o Muy Alto</i>	4	50,0	18	47,4	15	65,2	
Total	8	100,0	38	100,0	23	100,0	
Vigor							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	1	12,5	8	21,1	3	13,0	0,703
<i>Promedio</i>	4	50,0	12	31,6	6	26,1	

	Menos de 1		Entre 1 a 10		Más de 10		Valor de p
	año		años		años		
	n	%	n	%	n	%	
<i>Alto o Muy alto</i>	3	37,5	18	47,4	14	60,9	
Total	8	100,0	38	100,0	23	100,0	
Dedicación							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo</i>	0	0,0	2	5,2	1	4,3	
<i>Promedio</i>	3	37,5	13	34,2	7	30,4	0,980
<i>Alto o Muy Alto</i>	5	62,5	23	60,5	15	65,2	
Total	8	100,0	38	100,0	23	100,0	
Absorción							Prueba de Fisher
<i>Muy Bajo o Bajo</i>	1	12,5	2	5,3	1	4,3	
<i>Promedio</i>	5	62,5	17	44,7	7	30,4	0,270
<i>Alto o Muy Alto</i>	2	25,0	19	50,0	15	65,2	
Total	8	100,0	38	100,0	23	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

7.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Para identificar la distribución normal de las variables, se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov de normalidad, por presentarse una muestra mayor a 50 en el presente estudio (n=69). Como se aprecia en la tabla 14, las variables AOP, engagement y la dimensión absorción, presentaron una distribución normal ($p > 0,05$), mientras que las dimensiones vigor y dedicación presentaron una distribución no normal ($p < 0,05$), por lo que se rechazó la H_0 y se aceptó la H_a . Debido a ello, se utilizará la prueba de correlación Rho de Spearman, una prueba no paramétrica.

Hipótesis de Normalidad		Estadístico de prueba	
H_0	Existe una distribución normal	$p \text{ valor} < 0,05$	Se rechaza la H_0
H_a	No existe una distribución normal	$p \text{ valor} > 0,05$	Se acepta la H_0 y se rechaza la H_a

Tabla 14. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

		Estadístico	gl	p
Variable Independiente	Apoyo organizacional percibido	0,073	69	0,200
	Engagement	0,106	69	0,051
Variable dependiente	Vigor	0,165	69	0,000
	Dedicación	0,169	69	0,000
	Absorción	0,104	69	0,063

Fuente: Elaboración propia.

7.2. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

Utilizando la prueba estadística de Correlación de Rho de Spearman, se obtuvo las correlaciones entre las variables, así como sus dimensiones según corresponda. Como se aprecia en la tabla 15, entre el apoyo organizacional percibido y engagement existe una correlación positiva moderada, (Rho=0,459; $p < 0,05$). Por lo que se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de trabajo (H_a) que plantea una relación entre las variables. Así mismo, existe una correlación positiva moderada entre AOP y las dimensiones de engagement, vigor (Rho=0,451; $p < 0,05$) y absorción (Rho=0,460; $p < 0,05$). Mientras que para la dimensión dedicación, existe una correlación positiva débil (Rho=0,365; $p < 0,05$).

Tabla 15. Matriz de correlación de Rho de Spearman entre variables

	1	2	3	4	5
1. Apoyo organizacional percibido	1	,459*	,451*	,365*	,460*
2. Engagement	,459*	1	,951*	,933*	,916*
3. Vigor	,451*	,951*	1	,863*	,790*
4. Dedicación	,365*	,933*	,863*	1	,789*
5. Absorción	,460*	,916*	,790*	,789*	1

Nota: * $p < 0,01$

Para evaluar si el engagement se predice a partir del AOP, se realiza un análisis de regresión lineal. En la tabla 16, se observa como resultado que es posible construir un modelo a partir de ambas variables ($F=11,993$; $p<0,05$). Además, que 15,2% de la variación del engagement ($R^2=0,152$) es explicada por la variable apoyo organizacional percibido. Mientras que la diferencia (84,8%) obedece a otras variables que no están incorporadas en este modelo.

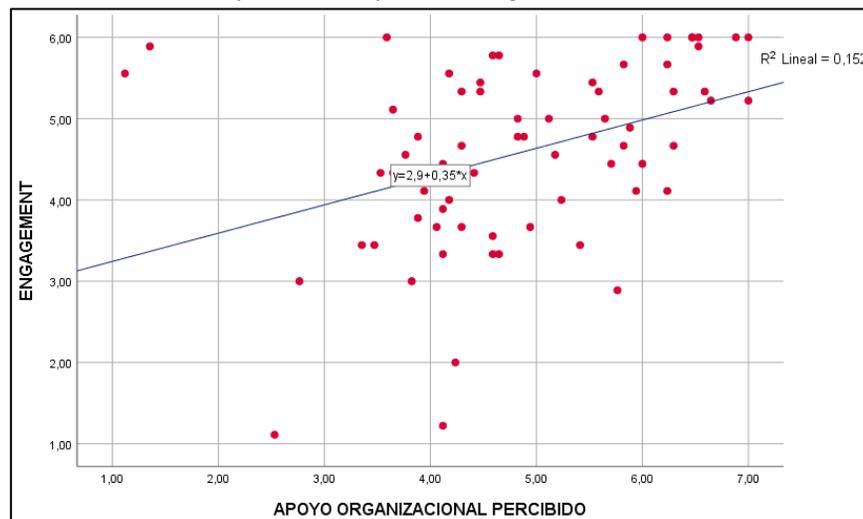
Tabla 16. *Análisis de Regresión Lineal**

R²	F	B	p
0,152	11,993**	0,348	0,001

*Nota: Variable Independiente: Apoyo organizacional percibido. Variable Dependiente: engagement

** $p=0,001$

Gráfico 3. *Gráfico de Regresión Lineal*



Fuente: *Elaboración propia.*

8. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo el propósito de identificar la relación entre AOP y engagement laboral de los docentes universitarios que laboraron de manera remota en un contexto diferente y nuevo como lo es la COVID-19, así como identificar los niveles de ambas variables en los docentes y analizarlas según sus características sociodemográficas y organizacionales.

Los resultados que se obtuvieron dieron una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, por lo que se ajusta al Modelo de Demanda-Recursos laborales, el cual señala que algunas características organizacionales, como el AOP, influyen en el desarrollo positivo y/o negativo del engagement (46); confirmando la hipótesis planteada sobre que el AOP se relaciona y predice el engagement laboral, aún durante una coyuntura negativa como el COVID-19 y la modalidad del trabajo remoto, el cual, en algunos estudios, se concluyó que afecta negativamente los niveles de engagement (49). Estos resultados hallados benefician a la Gestión de Recursos Humanos de la Institución educativa, puesto que se considerará el fortalecimiento del Apoyo organizacional percibido para el aumento del engagement en los docentes universitarios, lo que con lleva al desarrollo del entusiasmo laboral que genera entrega y esfuerzo de cada docente durante la enseñanza, así como un mejor clima laboral, satisfacción laboral, etc. entre ellos; todo en beneficio suyo y de los alumnos.

Durante el desarrollo de la pandemia por la COVID-19, muchas empresas, incluidas instituciones educativas, optaron por realizar recortes o retrasos de pago de sueldo a su personal, despidos arbitrarios y/o suspensiones perfectas, los cuales generaron malestar en el recurso humano, pues estos no sintieron un respaldo por parte de la institución en la cual laboraban. Esto no fue el caso de la UPCH, en donde se mantuvieron los salarios y el pago a cada uno del recurso humano administrativo y docente, esto pudo haber generado en ellos una percepción de respaldo y

seguridad laboral, lo que pudo influir en los valores moderado y promedio de AOP y engagement obtenidos respectivamente en la presente investigación.

Las variables AOP y engagement no solo se relacionan la una con la otra, sino también con otras variables sociodemográficas y organizacionales. En el presente estudio, se consideró importante analizar la variable AOP y engagement con algunas variables organizacionales como en el tiempo laboral de los docentes. Pese a no haberse encontrado asociación en esta investigación, ni en las de Raza (50) y Bustamante y col. (18) entre la variable tiempo y las variables de estudio (AOP y engagement), deduciendo que sus niveles no son afectados por la variable tiempo; este estudio encuentra que el grupo de docentes que labora más de 10 años en la institución, presenta mayores niveles de AOP y de engagement (Tablas 7 y 13). Estos resultados son respaldados por diferentes investigaciones, en donde la mayoría de docentes que laboran mayor tiempo en una institución, presentaron niveles altos de AOP y engagement (28). Los resultados de esta investigación pueden deberse a que, a lo largo de los años de trabajo, el docente desarrolla una identidad universitaria, lo que genera sentido de pertenencia y compromiso para con la institución educativa (51). Con respecto al grupo de docentes que lleva laborando menos de 1 año, en este caso, podría deberse a que, por ser nuevo personal, la institución universitaria les brinda un mayor apoyo para una rápida adecuación al puesto, por lo que generaría en ellos una mayor percepción de apoyo e incrementaría su compromiso con la universidad. Además, como nuevos docentes, ellos tienen un compromiso inicial con la institución educativa que puede desarrollarse negativa o positivamente dependiendo de las herramientas de trabajo que se les brinde (52). Sin embargo, en esta investigación no se analizaron las causas que podrían influir en ambos resultados por lo que se debería considerar en futuros estudios. Por otro lado, existen otras investigaciones en las cuales señalan que ambas

variables se ven afectadas disminuyéndose en el trabajador a lo largo del tiempo laboral (19) (29) (53).

No se analizó la variable año de teletrabajo, ya que la cantidad de docentes que laboraron solo en el año 2020 eran bajos por lo que los datos eran bajos o no hubo reporte de ellos, lo que impedían realizar un adecuado análisis estadístico.

Con respecto a los niveles de AOP, la mayoría (50,7%) de docentes reportó un nivel moderado. Este resultado se asemeja a otros estudios encontrados donde el nivel de AOP en la mayoría de los docentes fue moderado (Tabla 17). En el estudio de Castro & Vásquez (54) se reportó en 53,4%; Nava et al. (55) 56,9%; y Ojeda et al. (24) 49,8%. En un menor porcentaje se presenta el nivel insuficiente de AOP, en este estudio fue 5,8% el cual se asemeja al estudio de Nava et al. (55) con 5,3%. En general, los estudios encontrados sobre niveles de AOP en docentes reportaron niveles moderados seguido de niveles suficientes a diferencia del estudio de Ojeda et al. (24) en donde se presentan niveles moderados seguidos de niveles insuficientes.

Tabla 17. Variación de niveles de Apoyo organizacional percibido en docentes.

Autor (es) (País)	Participantes	Muestra (n)	Niveles de AOP (%)		
			Suficiente	Moderado	Insuficiente
Cotrina A (Perú)	Docentes universitarios	69	43,5	50,7	5,8
Castro L et al. (Perú)	Docentes de educación básica	337	24,6	53,4	22,0
Nava S et al. (México)	Docentes universitarios	188	20,7	56,9	5,3
Ojeda et al. (México)	Docentes universitarios	265	24,5	49,8	25,7

Lo efectos ocasionados por la COVID-19, así como sus medidas preventivas como el confinamiento, influenciaron considerablemente en el bienestar de los trabajadores. Ante ello, a

nivel nacional, se desarrollaron investigaciones que analizaban la variabilidad del AOP en diferentes grupos de trabajadores.

En el estudio de Bardales en Tarapoto se reportó en mayor porcentaje un nivel moderado de AOP en 45,7% de trabajadores administrativos de salud, seguido de 29,5% con nivel suficiente. Bardales expone que aún durante la coyuntura y siendo el sector más afectado, la población presentó mayor porcentaje moderado o suficiente de AOP, aunque el nivel insuficiente no fue tan bajo, por lo que se requeriría mayores intervenciones (56).

En la tabla 18 se observa que, con respecto a los resultados del nivel de engagement, en la presente investigación, 42,0% de los docentes reportó nivel promedio, de manera similar a los estudios de Velásquez y Mendoza con un nivel promedio de engagement en 61,0% y 50,3% de los docentes, respectivamente (57) (58). Por otro lado, los estudios realizados por Huapaya, Fernández y Arraigada reportan un nivel alto de engagement de los docentes con 39,1%, 55,1% y 58,6%, respectivamente (59,60,16). A diferencia del presente estudio, Huapaya no reportó porcentajes en el nivel muy bajo de engagement (59) y Fernández y Arraigada, ningún docente presentó niveles bajo y muy bajo de engagement (60,16).

Tabla 18. Variación de niveles de engagement en Docentes

Autor (es) (Ciudad)	Participantes	Muestra (n)	Niveles de Engagement (%)				
			Muy alto	Alto	Promedio	Bajo	Muy Bajo
Cotrina A (Perú)	Docentes universitarios	69	24,6	29,0	42,0	1,4	2,9
Velasquez F (Perú)	Docentes universitarios	159	3,8	17,6	61,0	9,4	8,2
Mendoza (Chimbote)	Docentes de primaria y secundaria	185	11,9	13,5	50,3	14,6	9,7
Huapaya K (Chimbote)	Docentes de secundaria	350	31,1	39,1	28,3	1,4	0,0
Fernandez G (Lima)	Docentes de instituto superior	283	35,3	55,1	9,5	0,0	0,0

Autor (es) (Ciudad)	Participantes	Muestra (n)	Niveles de Engagement (%)				
			Muy alto	Alto	Promedio	Bajo	Muy Bajo
Arraigada M (Argentina)	Docentes universitarios	29	10,3	58,6	31,0	0,0	0,0

Durante la pandemia de la COVID-19, se realizaron estudios de engagement para evaluar los niveles y/o su variación con años anteriores. Los resultados de este estudio, se asemejan a una investigación realizada en Chile, en donde, durante el inicio de la pandemia, se evaluaron a 2657 docentes, en donde se obtuvo un nivel promedio de engagement con un valor de 3,7 en UWES; también se obtuvieron un nivel promedio de engagement (3,82 en UWES) en trabajadores de diferentes áreas. Ambos resultados se compararon con lo reportado en tiempos de no COVID, donde también se obtuvo un nivel promedio, pero levemente mayor (4,27 en UWES) (61). En este estudio mostró el impacto negativo que tuvo el comienzo de la pandemia causada por la COVID-19 en el desarrollo del engagement.

Por otro lado, en un estudio de Ramírez (62), realizado solo en el tiempo de pandemia, en docentes de una universidad privada, concluye que no existió un nivel bajo de engagement y que sus dimensiones se presentaron en nivel alto (vigor; 56,4%) y nivel medio (dedicación; 72,3% y absorción; 61,7%).

La tabla 19 muestra una variación de coeficientes de correlación en diferentes estudios con cantidad de muestras variadas. Sobre la relación entre el AOP y engagement, la presente investigación reportó una correlación positiva significativa moderada ($Rho=0,459$; $p<0,05$) en una muestra de 69 docentes, así mismo una correlación positiva moderada entre AOP y las dimensiones vigor y absorción del engagement, pero una correlación positiva débil entre AOP y la dimensión dedicación de engagement. El resultado del presente estudio se asemeja a la investigación de Portales (20), en donde en una muestra de 72 trabajadores se obtuvo igualmente una relación

significativa moderada ($r=0,55$; $p<0,01$) entre ambas variables. De igual modo entre el AOP y las dimensiones de engagement. Ambas investigaciones tuvieron una muestra pequeña, por lo que los resultados pueden presentar limitaciones durante su interpretación.

Así mismo, en el estudio Fouzia et al. (63) se presentó una relación positiva significativa moderada ($r=0,579$; $p=0,000$) entre las variables, pero en una población mayor que las anteriores investigaciones ($n=273$); como en el estudio de Mahon et al. en EE. UU en el 2014 ($0,59$; $p<0,01$) en una muestra de 231 docentes (64). Del mismo modo, se reportan correlaciones positivas moderadas en estudios con mayor muestra estudiada: en China, Guo et al. ($0,48$; $p<0,01$) en una muestra de 1094 trabajadores (65); y en México, Salazar ($r=0,55$; $p<0,05$) en una muestra de 1255 trabajadores (66).

A diferencia de las investigaciones presentadas por Dai & Qin, realizado en China en el 2016, con una correlación positiva alta significativa ($0,715$; $p<0,01$) en una población de 301 trabajadores (67), y Murthy, en una muestra de 345 trabajadores ($r=0,789$; $p<0,001$) (68).

Por otro lado, Ortiz & García, en México en el 2021, reportaron una correlación significativa pero débil ($Rho=0,25$; $p<0,01$) entre AOP y las dimensiones del engagement en una muestra de 292 trabajadores (69). Similar a lo reportado por Köse en Turquía en una muestra de 433 docentes de nivel básico ($0,27$; $p<0,01$) (70).

Tabla 19. Variación de coeficiente de correlación en estudios de Apoyo organizacional percibido y engagement

Autor (es)	País (año)	Participantes	Participantes (n)	Coefficiente de Correlación	p
Cotrina A	Perú (2022)	Docentes universitarios	69	Rho = 0,459	<0,05
Ortiz C & García C	México (2021)	Trabajadores del sector terciario	292	Rho = 0,25	<0,01

Autor (es)	País (año)	Participantes	Participantes (n)	Coefficiente de Correlación	p
Portales	Perú (2019)	Trabajadores de ingeniería e infraestructura	72	r = 0,55	<0,01
Salazar J	México (2018)	Trabajadores de diferentes empresas	1255	r = 0,55	<0,05
Fouzia et al.	Pakistan (2018)	Trabajadores varios	273	r = 0,58	=000
Murthy R	India (2017)	Trabajadores a tiempo completo	345	0,789	<0,001
Guo Y et al.	China (2017)	Servicio al cliente	1094	0,48	<0,01
Köse A	Turquía (2016)	Docentes de educación básica	433	0,27	<0,01
Dai K & Qin X	China (2016)	Trabajadores varios	301	0,71	<0,01
Mahon E et al.	EEUU (2014)	Trabajadores varios	231	0,59	<0,01

La revisión de resultados y/o conclusiones de las diversas investigaciones sobre las variables de estudio, mostró que existe una relación significativa entre el AOP y engagement (incluidas sus dimensiones). Independiente del nivel de correlación obtenido y en la población de estudio, el AOP influiría en el desarrollo del engagement. Demostrando así, la importancia del AOP para mejorar el compromiso al trabajo entre los empleados.

Si bien el presente estudio respalda la hipótesis planteada, no está exento de limitaciones que han de considerarse para futuras investigaciones. Una de ellas es la baja tasa de respuesta obtenida (69/113), lo que presenta problemas de representatividad de la muestra. Se reconoce que fue difícil contactar a los docentes debido a la coyuntura, dado el medio utilizado para recolectar los datos. Que las encuestas hayan sido aplicadas solo a docentes de una facultad, impide generalizar los resultados a todas las facultades de la universidad.

Durante el contexto de la COVID-19, muchas instituciones optaron por despedir y/o reducir sueldos a los docentes, esta situación fue diferente en la FASPA, pues los docentes recibieron el respaldo por parte de la facultad, manteniendo su puesto laboral y percibiendo su sueldo correspondiente, por lo que pudo influenciar en los valores obtenidos de apoyo organizacional percibido y engagement en la presente investigación.

Se identificó a los docentes que laboraron durante el 2020 y 2021, sin embargo, las cifras obtenidas fueron muy bajas, por lo que no se pudo aplicar pruebas estadísticas que permitan un adecuado análisis.

Que los instrumentos sean autoaplicables puede influenciar en las respuestas obtenidas por las mismas, ya que a pesar que se indicó que la toma del cuestionario era voluntaria y anónima por lo que no influenciaría en las decisiones de la institución, algunos docentes temen perder su empleo o que se tome alguna represalia en su contra por las respuestas brindadas. Algunos consideran que el obtener un nivel bajo en alguna de los cuestionarios influye en su reputación en la institución por lo que buscan obtener un nivel alto en los cuestionarios (71). Además, las medidas implementadas para reducir los contagios por COVID-19, así como la enfermedad misma, afectaron la salud mental de las personas, incluyendo a los docentes, reflejándose en su desempeño laboral (72), por lo que muchos de ellos pudieron buscar altas puntuaciones en sus cuestionarios para no ser considerados personal en alto riesgo y que esto los lleve a perder su empleo.

Finalmente, la recolección de datos en forma virtual, pudo generar sesgos, ya que ciertos docentes no manejan del todo las TICS por lo que pudieron tener dificultades al momento del llenado de los cuestionarios. Ciertos enunciados de la encuesta, pudieron generar confusión en los docentes al momento del llenado, por lo que estos pudieron sentir mayor afinidad por los enunciados que hayan sido entendibles para ellos.

9. CONCLUSIONES

1. El trabajo remoto fue una herramienta fundamental que permitió la continuidad de las actividades laborales durante la pandemia. En la FASPA las estrategias que se implementaron permitieron una mayor accesibilidad del alumno a la educación, por lo que será una medida permanente parcial o totalmente.
2. Con respecto al Apoyo organizacional percibido, los docentes de la facultad percibieron un nivel moderado apoyo organizacional por parte de la FASPA en el desarrollo de sus funciones remotas, esto puede deberse a que, a comparación de otras instituciones de educación superior, ellos fueron respaldados por la universidad durante la pandemia por la COVID-19, garantizándoles un trabajo estable, seguro y remunerado. Asimismo, puede deberse a que, durante las aplicaciones de los cuestionarios, los encuestados pudieron creer que sus respuestas se conocerían por lo que influenciaría en su trabajo.

Los grupos de docentes del sexo masculino, los docentes con grado académico de licenciatura, los docentes de la carrera de Administración en Salud, los docentes de nivel de pregrado y los docentes que llevan laborando más de 10 años en la institución, fueron quienes percibieron un mayor apoyo por parte de la facultad en el desarrollo de sus labores remotas durante la coyuntura.

Mediante pruebas estadísticas, no se encontraron asociaciones significativas entre el AOP con la antigüedad del docente y el AOP con el sexo del docente. Por lo que el desarrollo del AOP no sería influenciado por ninguna de ambas variables.

3. Los docentes de la facultad percibieron un nivel promedio de engagement laboral, aún en el contexto de COVID-19, ellos se encontraron conectados y comprometidos con sus labores como docentes universitarios. Además, de sentirse moderadamente con energía, concentrados e involucrados en el desarrollo de sus actividades.

Los grupos de docentes de sexo masculino, de los niveles de licenciatura y maestría, de la carrera de Administración en Salud y que llevan laborando más de 10 años en la institución, fueron quienes percibieron un mayor nivel de engagement laboral que les permitió estar comprometidos en el desarrollo de sus labores remotas durante la coyuntura.

No se encontraron diferencias significativas entre el engagement con la antigüedad del docente; engagement con la carrera de pregrado a la cual enseña y el engagement con el nivel académico al cual enseña, por lo que el desarrollo del mismo no sería influenciado por ninguna de las variables.

10. RECOMENDACIONES

Al finalizar el estudio, se realizan las siguientes recomendaciones:

Para la Universidad:

- Se recomienda tomar un papel proactivo en el desarrollo de la percepción del apoyo organizacional, comunicando a los docentes las actividades elaboradas por la universidad en beneficio de ellos, ya que así se podría fortalecer la idea de que la universidad se preocupa por ellos
- Capacitar al recurso humano en el manejo de las TIC, ya que la herramienta de trabajo remoto en el sector educación se ha mantenido implementada desde la COVID-19 y no dejará de ser usada, ya que trae consigo beneficios como mantener vigente la relación docente-alumno a distancia.
- Fomentar políticas de recursos humanos que enfatizen en el desarrollo de variables organizacionales como AOP, engagement, satisfacción laboran, clima organizacional, etc. que influyan directamente e indirectamente en el desarrollo del docente.

Para futuras investigaciones:

- Realizar nuevas investigaciones en la población docente que considere ampliar el tamaño de muestra, comparar las variables estudiadas con factores adicionales que podrían influir en el desarrollo de alguna de ellas en la población de docentes y/o considerando diversos escenarios como la pandemia y post pandemia, y si es posible darse, añadir el escenario pre pandemia.
- Realizar estudios analizando el nivel de ambas variables y su correlación desde la perspectiva de la población de alumnos universitarios.

- Replicar la investigación en diferentes grupos ocupacionales, analizando su relación con diferentes variables organizacionales para identificar cuáles son las que influyen ya sea disminuyendo, incrementado o reforzando el AOP y engagement.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Varas Constanzo I. Apoyo Organizacional Percibido y satisfacción laboral en teletrabajadores [Internet]. [Barcelona]: Universitat de Barcelona; 2019 [citado 2 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://n9.cl/wtkkxn>
2. OIT. El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella [Internet]; 2020 [citado 26 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://onx.la/fa1c0>
3. Aguilar F. Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia. *Estud. pedagóg.* [Internet]. 2020 [citado 28 de noviembre de 2022]; 46(3):213-223. doi: 10.4067/S0718-07052020000300213
4. OIT. El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas [Internet]; 2020 [citado 04 de setiembre de 2020]. Disponible en: <https://goo.su/NPH0RI>
5. ONU. Documento de políticas: El mundo del trabajo y la COVID-19 [Internet]; 2020 [citado 24 de enero de 2023]. Disponible en: <http://lnnk.in/dMiZ>
6. Ibarra C. Teletrabajo en Situación Excepcional de Pandemia por COVID-19: Desafíos para la gestión en Seguridad y Salud en Trabajo [Internet]; 2020 [citado 15 de enero de 2023]. Reporte técnico. Disponible en: <https://onx.la/a3fe9>
7. Álvarez H, Arias E, Bergamaschi A, López A, Noli A, Ortiz M et al. La educación en tiempos del coronavirus. Los sistemas educativos de América Latina y el Caribe ante COVID-19 [Internet]; 2020 [citado 14 de enero de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/Xw7xAG>
8. CEPAL, UNESCO. La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19 [Internet]; 2020 [citado 24 de febrero de 2023]. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf
9. Perú. MINEDU. Disposiciones para la prevención, atención y monitoreo ante el Coronavirus (COVID-19) en universidades a nivel nacional. Resolución Viceministerial N° 081-2020-MINEDU (2020 Mar 12).
10. Perú. Poder Ejecutivo. Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. Decreto de Urgencia N°026-2020 (2020 Mar 15)
11. Perú. SUNEDU. Criterios para la supervisión de la adaptación de la educación no presencial, con carácter excepcional, de las asignaturas por parte de universidades y escuelas de posgrado como consecuencia de las medidas para prevenir y controlar el COVID-19. Resolución del Consejo Directivo N°039-2020-SUNEDU-CD (2020 Mar 27).
12. García Mejía L, Gómez Coronado Y. Percepción de la salud mental y estrategias para su autocuidado en docentes de dos colegios urbanos de norte de Santander durante la enseñanza remota a causa de la pandemia de la COVID-19 [Internet]. [Santander]: Universidad Autónoma de Bucaramanga; 2021 [citado 05 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://onx.la/c65af>

13. Salanova M, Schaufeli W. El Engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*. 2004 [citado 29 de octubre de 2020]; (261):109-138. Disponible en: <https://goo.su/sh0y>
14. Ruiz D, Pando M, Aranda C, Almeida C. Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Cien Trab*. 2014 [citado 29 de octubre de 2020]; 16(50): 116-120. Disponible en: <https://n9.cl/4fd12>
15. Carrasco A, De La Corte C, León J. Engagement: Un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*. 2010 [citado 24 de setiembre de 2020]; (1). Disponible en: <https://onx.la/54053>
16. Arraigada M. Estudio del Engagement en docentes universitarios como favorecedor de culturas organizacionales saludables. En: *Desafíos de la Gestión en la Universidad del Siglo XXI*; Mar del Plata 2015 Dic 2-4. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.; 2015.
17. Bobadilla Yzaguirre M, Callata Nosiglia C, Caro Rojas A. Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global [Internet]. [Lima]: Universidad del Pacífico; 2015 [citado 01 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://onx.la/2730f>
18. Bustamante Rojas P, Kato Kobashigawa C, Marroquín Venero P, Yánac Huanis S. Las emociones como predictoras del Engagement laboral en docentes de una institución educativa privada del Perú [Internet]. [Lima]: Universidad del Pacífico; 2019 [citado 03 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/HoNqR>
19. Flores Morón J, Gómez Vilcahuamán I. Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2018 [citado 25 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://n9.cl/6lbzy>
20. Portales Parapar C. Apoyo Organizacional Percibido y Engagement en una empresa de construcción [Internet]. [Lima]: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2019 [citado 20 de noviembre de 2020]. Disponible en: <https://goo.su/5DUNNfq>
21. Rosales J, Espinoza J, Posadas L, Romero L, Pinedo E. Compromiso laboral y desempeño profesional en docentes universitarios del área de estudios generales en universidades privadas de Perú. *Revista Universidad y Sociedad*. 2022 [citado 15 de junio de 2023]; 14(4): 210-224. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3129/3072>
22. Circular HR. Engagement y teletrabajo en contexto COVID-19 [Internet]; 2020 [citado 17 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://n9.cl/tt3jk>
23. Ojeda Orta M. La percepción de apoyo organizacional como antecedente del compromiso organizacional y la relación entre ambos [Internet]. [Tijuana]: Universidad Autónoma de Baja California; 2014 [citado 05 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/PIA34S>

24. Ojeda M, Talavera R, Berrelleza M. Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. *Sistemas, cibernética e informática* [Internet]. 2016 [citado 17 de marzo de 2023]; 13(1): 66-71. Disponible en: <https://goo.su/uqKjfO>
25. Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, Sowa D. Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 1986; 71(3): 500-507.
26. Eisenberger R, Stinglhamber F, Vandenberg C, Sucharski I, Rhoades L. Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee retention. *J Appl Psychol*. 2001 [citado 07 de octubre de 2020]; 87(3): 565-573. doi: 10.1037/0021-9010.87.3.565
27. Payán Martínez A. El Contrato Psicológico: Expectativas que moldean el Apoyo Organizacional Percibido [Internet]. [Pereira]: Universidad Católica de Pereira; 2011 [citado 07 de enero de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/XdEC>
28. Garzón A, Herrera L. Relación entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional en una empresa outsourcing en tecnología de la información [Internet]. [Caracas]: Universidad Central de Venezuela; 2012 [citado 07 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://onx.la/60ef7>
29. Manfredi Femayor A, Tovar Avila G. 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. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en Psicología] Caracas: Universidad Católica Andres Bello; 2004.
30. Iqbal S, Mahmood A, Kanwal S, Latif Y. How Perceived Supervisor Support Effects Workplace Deviance? Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Pak J Commer Soc Sci*. 2015 [citado 07 de febrero de 2023]; 9(3): 940-967. Disponible en: <http://www.jespk.net/publications/271.pdf>
31. Apaza Pinto D, Becerra Solano B. Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2019 [citado 04 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://onx.la/8e486>
32. Ortega V, Martin A. Adaptación al castellano de la versión abreviada de Survey of Perceived Organizational Support. *Encuentros en Psicología Social*. 2003; 1(1): 3-6.
33. Ellenberg Alarcon D, Rojas Tinoco J. Influencia de la identificación con el trabajo, la percepción de apoyo organizacional, la antigüedad, el sexo, la edad y el nivel de instrucción sobre la ciudadanía organizacional. [Tesis de pregrado para optar el título profesional de licenciado en Psicología]. [Caracas]: Universidad Católica Andrés Bello; 2007.
34. Conde Calderón A. Compromiso y Apoyo Organizacional Percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017 [Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://goo.su/mbhBSS>

35. Borrego Alés Y. El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales [Internet]. [Huelva]: Universidad de Huelva; 2016 [citado 13 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://onx.la/9c448>
36. Moreno A, Velásquez A. El Engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones [Internet]. [Colombia]: Universidad de La Sabana; 2011 [citado 07 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/WG1TUG>
37. Marcantonio C. Concepto y alcance del término Engagement. Requerimiento a los empleados. Revista Argentina de Investigación en Negocios [Internet]. 2017 [citado 29 de diciembre de 2022]; 3(2): 81-89. Disponible en: <https://onx.la/81fc3>
38. Rodríguez Rodríguez R, Romero Licon L, Ramos Bernal D. La relación entre el estilo de liderazgo, el Engagement y el rol mediador del Job Crafting en los colaboradores de una empresa de servicios de laboratorio y certificaciones en el Perú [Internet]. [Lima]: Universidad del Pacífico; 2018 [citado 04 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/jvlqN>
39. Schaufeli W, Salanova M, Gonzáles-Romá V, Bakker A. The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. Journal of Happiness Studies [Internet]. 2002 [citado 13 de enero de 2023]; 3:71-92. Disponible en: <https://n9.cl/s1w20>
40. Hernández Cabrera R. El compromiso por el trabajo en los vendedores de Saga Falabella, San Isidro [Internet]. [Lima]: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017 [citado 27 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://onx.la/d7df0>
41. Hernández Oñativía X. Análisis del Burnout y Engagement en docentes: un estudio de diario [Internet]. [Madrid]: Universidad Complutense de Madrid; 2018 [citado 22 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://n9.cl/of6uib>
42. Espinosa Quispe J. El Engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2017 [citado 27 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/sMTv>
43. Bakker A, Demerouti E. La teoría de las demandas y los recursos laborales. Journal of Work and Organizational Psychology [Internet]. 2013 [citado 29 de enero de 2023]; 29(3): 107-115. Disponible en: <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/tr2013v29n3a3.pdf>
44. Candia Alvarado M, Castro Hilario C, Sánchez Román E. Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera [Internet]. [Lima]: Universidad del Pacífico; 2017 [citado 09 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/tF2zUq>
45. Cárdenas R. Propiedades psicométricas de la escala Utrecht de Engagement en el trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del distrito de Moche. Rev. Psicol. [Internet]. 2016 [citado 28 de noviembre de 2021]; 5(1):32-55. Disponible en: <https://goo.su/eLx1Y>

46. Schaufeli W, Bakker A. Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (Trad. Valdez, Heriberto & Ron, Cynthia) [Internet]. 2003 [citado 25 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/TGlm>
47. Messarina Rios A. Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2019 [citado 09 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://urlzs.com/YQoNy>
48. Flores C, Fernández M, Juárez A, Merino C, Guimet, M. Entusiasmo por el trabajo (Engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. LIBERABIRT [Internet]. 2015 [citado 13 de diciembre de 2022]; 21(2): 195-206. Disponible en: <https://goo.su/6mMZe8Q>
49. Llanos L. La autoeficacia y el engagement del trabajo en casa: aprendizajes durante la pandemia de Covid 19. Contaduría y Administración [Internet]. 2021 [citado 12 de noviembre de 2022]; 66(5):1-23.
50. Raza Carrillo D. Relación entre el Engagement Laboral de los docentes del Área de Gestión de la UASB-E y la satisfacción de sus estudiantes [Internet]. [Quito]: Universidad Andina Simón Bolívar; 2017 [citado 25 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/xkZE>
51. Pérez-Rivera J, Tarango J, González-Quiñones F. Caracterización de la identidad universitaria y su importancia en el desarrollo institucional. Revista electrónica Científica de Investigación Educativa [Internet]. 2020 [citado 13 de enero de 2023]; 5(1):329-341. doi: <https://doi.org/10.33010/recie.v5i1.956>
52. Bolívar A. La lógica del compromiso del profesorado y la responsabilidad de la escuela. Una nueva mirada. Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación [Internet]. 2013 [citado 13 de enero de 2023]; 11(2):61-86. Disponible en: <https://goo.su/dAMBhrp>
53. Medina Orosco M. Estrés laboral y apoyo organizacional percibido en los colaboradores operativos de una planta procesadora de minerales en la ciudad de Huaraz [Internet]. [Lima]: Universidad Ricardo Palma; 2019 [citado 01 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/o8jlur>
54. Castro López C, Vásquez Sánchez K. Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en docentes de educación básica regular que utilizan herramientas virtuales en Lima Norte, 2021 [Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 05 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://urlzs.com/UJ25v>
55. Nava M, Ruíz K, García E. Compromiso y Apoyo Organizacional en docentes de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez campus sur. NovaRua [Internet]. 2015 [citado 15 de enero de 2023]; 6(11):60-81. Disponible en: <https://goo.su/SbUuzuD>
56. Bardales Perez D. Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud – Bajo Mayo, 2022 [Internet]. [Tarapoto]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 11 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://urlzs.com/WznJj>

57. Velasquez Tuesta F. Felicidad y Engagement en docentes de una universidad privada, Chiclayo 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021 [citado 25 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://urlzs.com/zrJZX>
58. Mendoza Correa M. Engagement y Burnout en docentes de instituciones educativas públicas de la ciudad de Chimbote [Internet]. [Lima]: Universidad San Martín de Porres; 2014 [citado 27 de enero de 2023]. Disponible en: <https://urlzs.com/bwt3X>
59. Huapaya Izaguirre K. Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote [Internet]. [Nuevo Chimbote]: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 02 de enero de 2023]. Disponible en: <https://urlzs.com/tjQZ8>
60. Fernández Morante G. Engagement y desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Red Avansys [Internet]. [Lima]: Universidad San Martín de Porres; 2018 [citado 27 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/pI5Zx>
61. Circular HR. Engagement y Agotamiento en las y los docentes de Chile: una mirada a partir de la realidad Covid-19 [Internet]; 2020 [citado 05 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://goo.su/4OiN9v>
62. Ramírez Anrango M. Engagement laboral durante el covid-19 en docentes de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del norte, 2022 [Internet]. [Ibarra]: Universidad Técnica del Norte; 2022 [citado 16 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://acortartu.link/sj7kq>
63. Fouzia A, Sayyid R, Ishfaq A, Madiha R. Effects of perceived organizational support on organizational citizenship behavior – Sequential mediation by well-being and work engagement. JPUHS. 2018; 31(2):55-63. Disponible en: <https://goo.su/zOoa>
64. Mahon E, Taylor S, Boyatzis R. Antecedents of organizational engagement: exploring vision, mood and perceived organizational support with emotional intelligence as a moderator. Frente. Psychol [Internet]. 2014 [citado 27 de enero de 2023]; 5: 1-11. Disponible en: <https://goo.su/ktHp>
65. Guo Y, Du H, Xie B, Mo L. Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. Anales de Psicología [Internet]. 2017 [citado 16 de marzo de 2023]; 33(3):708-713. Disponible en: <https://goo.su/L3Xofwh>
66. Salazar J. 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 [Internet]. 2018 [citado 14 de noviembre de 2022]; 10(2). Disponible en: <https://goo.su/8MOm7>
67. Dai K, Qin X. Perceived Organizational Support and Employee Engagement: Based on the Research of Organizational Identification and Organizational Justice. Open J Social Sciences [Internet]. 2016 [citado 02 de noviembre de 2022]; 4(12):46-57. doi: 10.4236/jss.2016.412005

68. Murthy R. Perceived organizational support and work engagement. *Int J of Applied Research* [Internet]. 2017 [citado 16 de noviembre de 2022]; 3(5):738-740. Disponible en: <https://goo.su/hBSSvh>
69. Ortiz-Isabelez C, García-Avitia C. Relationship between perceived organizational support and work engagement in Mexican workers. *Psicogente* [Internet]. 2021 [citado 11 de febrero de 2023]; 24(45):1-18. Disponible en: <https://goo.su/qvhJ>
70. Köse A. The Relationship between Work Engagement Behavior and Perceived Organizational Support and Organizational Climate. *J Education and Practice* [Internet]. 2016 [citado 27 de enero de 2023]; 7(27):42-52. Disponible en: <https://goo.su/18S0s>
71. Coq D, Asián R. Estudio de la “deseabilidad social” en una investigación mediante encuestas a empresarios andaluces. *Metodologías de Encuestas* [Internet]. 2002 [citado 10 de febrero de 2023]; 4(2):211-225. Disponible en: <https://goo.su/IL8Pzyo>
72. Dos Santos B, Scorsolini-Comin F, Marchi R. Ser docente en el contexto de la pandemia de COVID-19: reflexiones sobre la salud mental. *Index Enferm* [Internet]. 2021 [citado 09 de marzo de 2023]; 29(3):137-141. Disponible en: <https://goo.su/DWq1DT>

12. ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento Informado.

Apoyo Organizacional Percibido y Engagement en teletrabajadores de la Facultad de Salud Pública y Administración en el contexto del COVID-19

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted está siendo invitado(a) a ser participe de esta investigación.

La identificación del Apoyo Organizacional Percibido (AOP) y el nivel de Engagement en tiempos del COVID-19, es esencial para el desarrollo del personal docente dentro de la Institución en donde labora, ya que permitirá tomar acciones para realizar mejoras en función a los docentes y su relación con la Institución y que ello influya en su desempeño y en la adecuada enseñanza que se le brinde al alumno bajo la modalidad del teletrabajo.

Si usted accediera a participar en este estudio, se hará lo siguiente:

1. Se le tomará 3 cuestionarios: una ficha de datos, un cuestionario para conocer el AOP y otro para el nivel de Engagement que usted tuviera.
2. El llenado del consentimiento informado tiene una duración aproximada de 2 minutos. La ficha de datos durará aproximadamente 3 minutos. Mientras que los cuestionarios AOP y de Engagement tendrán una duración aproximada de 5 minutos cada uno.
3. Se analizarán los datos.

Toda información obtenida se mantendrá en total confidencialidad, ya que, al descargar la información brindada por los encuestados, se desvincularán de los correos electrónicos registrados para poder otorgar un código de acuerdo con el orden de llenado que permita un anonimato en los participantes.

Riesgos y Beneficios

Que usted participe en el estudio:

- No le va a generar daño o perjuicio, no más del tiempo que va a emplear.
- No le va a generar algún gasto, es decir, usted no va a pagar por participar y de igual manera, no recibirá ningún pago o incentivo de otra índole.

Al momento de publicar los resultados, estos se harán de manera general sin dar conocimiento de cada uno de los participantes. Si usted accede a ser participe de la investigación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, sin daño alguno. Si tiene alguna pregunta, por favor comuníquese con la investigadora Alejandra Isabel Cotrina Vera, al celular 923675331 o al correo alejandra.cotrina@upch.pe. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos de la investigación, o considera que ha sido tratado injustamente, puede contactar al Dr. Luis Saona Ugarte, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 201355 o al correo electrónico: duict.cieh@oficinas-upch.pe.

alejandra.cotrina@upch.pe [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

¿Acepta voluntariamente ser participe de esta investigación? *

Sí

No

Anexo 3. Ficha de Datos.

FICHA DE DATOS

Sexo *

Femenino

Masculino

Edad *

Tu respuesta _____

¿Cuál es su distrito de residencia? *

Elige ▼

Estado Civil *

Soltero/a

Conviviente

Casado/a

Viudo/a

Divorciado/a

¿Cuántos hijos tiene? *

0

1

2

3 a más

¿Con qué título profesional cuenta? *

Licenciatura

Maestría

Doctorado

Área de trabajo (Nivel al que enseña) *

- Pregrado
- Postgrado
- Ambos

Si enseña en pregrado, ¿a qué carrera enseñó entre los años 2020 y 2021?

- Administración en Salud
- Salud Pública y Global
- Ambas

Si enseña en pregrado, ¿a qué ciclo o ciclos enseñó entre los años 2020 y 2021?

Puede marcar más de una opción.

- UFBI
- III ciclo
- IV ciclo
- V ciclo
- VI ciclo
- VII ciclo
- VIII ciclo
- IX ciclo
- X ciclo
- No recuerdo

¿En qué año laboró de manera remota en la Facultad de Salud Pública y Administración (FASPA)? *

- 2020
- 2021
- Ambos años.
- Ninguno de los dos años.

¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Universidad Peruana Cayetano Heredia como docente? *

- Menos de 1 año
- Entre 1 a 5 años
- Entre 5 a 10 años
- Más de 10 años

Anexo 3. Cuestionario Survey of Perceived Organizational Support (SPOS).

Durante el desarrollo de mis labores en la universidad, mediante el teletrabajo entre los años * 2020 y 2021, en el contexto de la covid19...

Muy en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Levemente en desacuerdo	En duda	Levemente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

	1	2	3	4	5	6	7
La universidad valoró mi contribución para su progreso.	<input type="radio"/>						
Si la universidad pudo contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme, lo hubiese hecho.	<input type="radio"/>						
La universidad falló en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.	<input type="radio"/>						
La universidad consideró fuertemente mis objetivos y valores.	<input type="radio"/>						
La universidad ignoró cualquier queja mía.	<input type="radio"/>						
La universidad desatendió mis intereses cuando adoptó decisiones que me afectaron.	<input type="radio"/>						

La ayuda de la universidad estuvo disponible cuando tuve un problema.	<input type="radio"/>						
La universidad realmente se preocupó por mi bienestar.	<input type="radio"/>						
La universidad estuvo dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda.	<input type="radio"/>						
Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la universidad no lo notó.	<input type="radio"/>						
La universidad estuvo dispuesta a ayudarme cuando necesité un favor especial.	<input type="radio"/>						
La universidad se interesó por mi satisfacción general en el trabajo.	<input type="radio"/>						
Si le hubiesen dado la oportunidad, la universidad se hubiese aprovechado de mí.	<input type="radio"/>						

La universidad mostró muy poca preocupación por mí.	<input type="radio"/>						
La universidad se interesó por mis opiniones.	<input type="radio"/>						
La universidad se enorgulleció de mis logros en el trabajo.	<input type="radio"/>						
La universidad procuró hacer mi trabajo tan interesante como sea posible.	<input type="radio"/>						

Anexo 4. Cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9).

Durante el desarrollo de mis labores en la universidad, mediante el teletrabajo entre los años *
2020 y 2021, en el contexto de la covid19... (Deslice para visualizar todas las opciones
disponibles)

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
En mi trabajo me sentí lleno(a) de energía.	<input type="radio"/>						
Fui fuerte y vigoroso(a) en mi trabajo.	<input type="radio"/>						
Estuve entusiasmado(a) con mi trabajo.	<input type="radio"/>						
Mi trabajo me inspiró.	<input type="radio"/>						
Cuando me levantaba por la mañana tenía ganas de trabajar.	<input type="radio"/>						
Me encontraba feliz cuando estoy absorto(a) en mi trabajo.	<input type="radio"/>						
Estoy orgulloso(a) del trabajo que realizaba.	<input type="radio"/>						
Estaba inmerso(a) en mi trabajo.	<input type="radio"/>						
Me "dejé llevar" por mi trabajo.	<input type="radio"/>						