

Apoyo Organizacional Percibido: Latinoamérica analizada en un lustro

Perceived Organizational Support: Latin America analyzed in five years

David Pereira¹
Universidad Simón Bolívar
davidpereira65@gmail.com

Guillermo Yáber^{1*}
Universidad Simón Bolívar
gyaber@usb.ve

* Autor corresponsal.

¹ Universidad Simón Bolívar, Decanato de Estudios de Postgrado, Doctorado en Ciencias Sociales y Humanidades. Sartenejas Baruta, estado Miranda Venezuela.

Resumen

Propósito: Analizar el estatus en el que se encuentran las investigaciones sobre el Apoyo Organizacional Percibido (AOP) en Latinoamérica entre los años 2015-2019.

Originalidad/valor: El AOP es un elemento relacionado con la satisfacción laboral de los trabajadores, que ayuda a entender las relaciones entre el empleado y el empleador.

Diseño/metodología: El enfoque es cualitativo y la recolección de información se realizó a través de una Revisión Sistemática de Literatura (RSL), sobre bases de datos académicas de acceso abierto mediante una lectura crítica para el análisis de la data recolectada.

Resultados: Se demuestra que el AOP es un antecedente del Compromiso Organizacional, capaz de aumentar la productividad de la empresa.

Implicaciones: Este trabajo representa un eslabón entre el mundo académico y el empresarial, porque puede servir para que las organizaciones en la región creen mecanismos que les permita mejorar su productividad y la calidad de vida de sus empleados.

INFORMACIÓN ARTÍCULO

Recibido: 30 de Mayo 2022
Aceptado: 22 de Julio 2022

Palabras Claves:

Apoyo Organizacional Percibido
Compromiso Organizacional
Latinoamérica
Organización
Teoría del Intercambio Social

Abstract

Purpose: Analyze the status of research on Perceived Organizational Support (POS) in Latin America between the years 2015-2019.

Originality/value: The POS is an element related to the job satisfaction of workers, which helps to understand the relationships between the employee and the employer.

Design/methodology: The paradigm is qualitative, the recollection of information was made through a Systematic Review of Literature (SRL) in several free access academic databases, all through a critical reading for the analysis of the data collected.

Results: It demonstrates that the POS is an antecedent of the Organizational Commitment, capable of increasing the productivity of the company.

Implications: This work represents a link between the academic and business worlds because it can help organizations in the region create mechanisms that allow them to improve their productivity and the quality of life of their employees.

ARTICLE INFO

Received: 30 May 2022
Accepted: 22 July 2022

Keywords:

Latin America
Organization
Organizational Commitment
Perceived Organizational Support
Social Exchange Theory

INTRODUCCIÓN

En el período 2015-2019 se generó a nivel mundial una gran cantidad de investigaciones relacionadas con el AOP. Estas contemplaron diversas temáticas, por ejemplo, hubo un estudio importante de los autores Kurtessis, Eisenberger, Ford, Buffardi, Stewart y Adis (2015), donde realizaron una revisión meta analítica que incluyó 558 trabajos sobre el AOP, que generalmente fueron exitosos en sus predicciones. También durante ese mismo año los autores Ahmed y Musarrat (2015), presentan otra revisión meta analítica de 170 estudios.

Asimismo, se consiguen diferentes antecedentes relacionando el AOP con Intenciones de Renunciar (Kalidass y Bahron, 2015; Madden, Blake y Madden, 2015; Park, Newman, Zhang, Wu y Hooke, 2016; Akgunduz y Sanli, 2017), Resistencia al Cambio (Jabbarian y Chegini, 2016), Compromiso Organizacional (Yongxing, Hongfei, Baoguo y Lei, 2017), Justicia Organizacional (Rineer, Truxillo, Bodner, Hammer y Kraner, 2017), Satisfacción Laboral (Chandrakar, 2017; Claudia, 2018; Thevanes y Saranraj, 2018; Sulistyo y Suhartini, 2019), entre otros.

Pero en lo que respecta a Latinoamérica la realidad es otra. Como se verá a lo largo de esta investigación, la cantidad de artículos registrados en bases de datos científicas abiertas que se ha generado en la región es muy escasa. Por lo tanto, este trabajo resalta la importancia que tiene entender el AOP como un elemento esencial dentro de una realidad que es común a todo el continente, sobre todo la relacionada con las variaciones constantes y radicales del entorno, que muchas veces no terminan de ser asimiladas en el área económica, donde por lo general el valor monetario de los salarios es insuficiente, siendo el AOP un factor fundamental que permite evaluar otras alternativas para incrementar el valor emocional del sueldo, como complemento de las compensaciones económicas.

De esta forma, la importancia del AOP viene dada por las características únicas del constructo, debido a que están concentradas en las expectativas que la persona posee acerca de la percepción que tiene la organización del trabajo ejecutado por él y de la estimación simbólica considerada por la empresa de sus labores, para su posterior valorización (Formiga, Freire, Dantas, De Oliveira y Aguiar, 2018).

Por lo tanto, el estudio y entendimiento de este constructo resulta fundamental para las orga-

nizaciones, siendo primordial comprender las interacciones del AOP con otros elementos y la manera de cómo este afecta las actitudes y las percepciones de los trabajadores dentro y fuera de la empresa.

METODOLOGÍA

El diseño de este trabajo se enmarcó dentro del enfoque cualitativo, mientras que la búsqueda de información se realizó a través de una Revisión Sistemática de Literatura (RSL), debido a que la investigación está basada en el análisis de datos secundarios, donde toda la data recolectada en este artículo no fue realizada por sus investigadores, sino que se utilizaron otras fuentes como referencia, donde los datos sí fueron obtenidos de primera mano por otros autores. “El objetivo de la RSL es lograr la comprensión de teorías, conceptos y herramientas identificando el contexto en el cual fueron desarrolladas” (Chicaíza, Riaño, Rojas y Garzón, 2017, p. 6).

En tanto, la RSL es una poderosa herramienta para la recolección y análisis de datos, basados en criterios de otros autores, ofreciendo distintos puntos de vista y a la vez de soluciones que fueron propuestas con anterioridad. La utilización de datos secundarios trae consigo enormes ventajas, debido a que “pueden ser rápidos y efectivos en costos al compararlos con la recolección de datos primarios” (Davis, 2001, p. 81) y eficiente, sobre todo en lo que respecta al tiempo.

Davis (2001), sostiene que los datos secundarios se utilizan para: 1) reconocer de forma rápida un problema; 2) aclarar dudas; 3) indicar opciones factibles; y, 4) mostrar diversas realidades de un problema planteado. En ese mismo orden de ideas, la recolección de información para esta investigación abarcó la exploración en tres bases de datos científicas de acceso abierto: Google Académico, Redalyc y Scielo, mientras que los criterios incluidos para definir la búsqueda estuvieron enmarcados bajo los siguientes parámetros: 1) solo artículos publicados en revistas académicas indizadas; 2) el idioma de los documentos es el español; 3) los trabajos deben estar comprendidos en un lapso que va desde el 2015 hasta el 2019; 4) su ámbito geográfico es América Latina; finalmente, 5) las palabras clave para la pesquisa estuvieron ceñidas a los siguientes

términos: Apoyo Organizacional Percibido, Apoyo Organizacional, Soporte Organizacional Percibido y Soporte Organizacional.

Por consiguiente, se plantearon los siguientes objetivos: primero, analizar qué factores de la Psicología Organizacional están asociados al AOP, segundo, identificar cuáles fueron las variables influenciadas por el AOP en la organización, por último, establecer la relación de dichas variables con el AOP.

REVISIÓN DE LITERATURA

Una de las disciplinas que ha tenido un auge significativo y a su vez ha ofrecido una mayor aportación conceptual en los últimos años dentro del estudio relacionado con las organizaciones es la Psicología Industrial Organizacional.

Para Aamodt (2010) estos dos enfoques de la psicología están muy relacionados, porque mediante la orientación industrial se busca dotar a los trabajadores de las competencias necesarias para ocupar sus puestos de trabajo, mientras que, desde el punto de vista organizacional se trata de incrementar el buen desempeño, así como actitudes favorables hacia la organización.

En lo que respecta a las organizaciones, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) las definen como elementos colectivos que facilitan a la sociedad la consecución de sus metas, porque en muchos casos dichos logros son difíciles de alcanzar individualmente.

Por lo general, la organización está sometida a una serie de factores externos como internos, que influye en el desempeño de esta. En referencia a los elementos externos, Dess, Lumpkin y Eisner (2011), nombran dos entornos que conviene considerarlos, siendo estos el general y el relativo a la competencia. Con respecto a los factores internos, estos sí dependen de la organización y ella se encuentra con la capacidad para intervenirlos y modificarlos.

Además, García (2017) sostiene que los aspectos transformacionales de la organización dependen de ella y que están relacionados en primer lugar, con el desempeño de esta y, en segundo lugar, con la forma como realiza la gestión de cambios.

A continuación, en la Figura 1 se pueden identificar las actitudes que presentan los individuos en la organización.

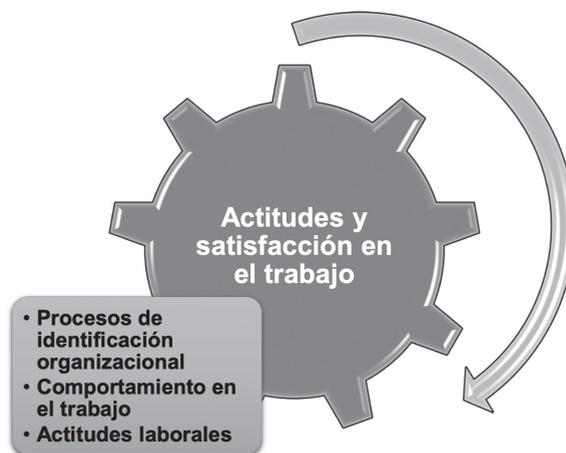


Figura 1. Actitudes y conductas de trabajo que están identificadas con las organizaciones. Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, "las actitudes son patrones de los sentimientos, las creencias y las tendencias conductuales que se asumen ante personas, grupos, ideas, cuestiones u objetos específicos" (Hellriegel y Slocum, 2009, p. 62). Mientras que, en lo referido a las percepciones según Robbins y Judge

(2013) la percepción "es el proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos, con la finalidad de dar significado a su entorno" (p. 166). En consecuencia, las conductas y actitudes de trabajo están ligadas con unos procesos de identificación organizacio-

nal, cuyo propósito es darles a los individuos que la conforman un sentido de pertenencia social.

Seguidamente, en la Figura 2 se indican cuáles son algunas de las actitudes laborales más estudiadas en los últimos tiempos por la Psicología Industrial Organizacional.



Figura 2. Actitudes laborales más estudiadas en los últimos tiempos por la Psicología Organizacional. Fuente: Elaboración propia.

Para Robbins y Judge (2013), la actitud está formada por una serie de declaraciones evaluativas que puede favorecer o no la manera de cómo se percibe un elemento, una situación o una persona. En lo que respecta a la satisfacción laboral, Noboa, Barrera y Rojas (2019) citando a Locke (1976), afirman que es un “estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 5).

Mientras que el compromiso organizacional es la relación que tiene el empleado con la organización, ligado a las decisiones que pueda tener la persona, de permanecer o no dentro de la estructura organizativa (Aldana, Tafur y Leal, 2017). Y,

con respecto a la implicación en el trabajo, está determinada en buena medida por el nivel de filiación que tiene un trabajador con sus tareas (López, Osca y Peiró, 2007).

Otra actitud que ha tenido mucha receptividad en los últimos años es el *Work Engagement* (involucramiento con el trabajo), y que para Albrecht (2010), el involucramiento del trabajador es un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por una voluntad genuina de contribuir al éxito de la organización.

El otro factor para tomar en cuenta son las percepciones organizacionales (Figura 3).

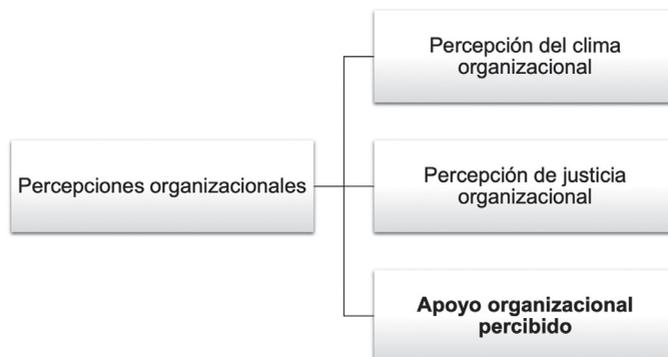


Figura 3. Percepciones organizacionales más estudiadas en los últimos tiempos por la Psicología Industrial Organizacional. Fuente: Elaboración propia.

En primer lugar, el clima organizacional es el ambiente en el cual están inmersos los miembros de una organización, e influye en su comportamiento, sus actitudes y sus conductas (Polat y Isken-der, 2018). La siguiente es la percepción de justicia organizacional, por lo que “el concepto de justicia organizacional se refiere a las percepciones que los empleados tienen sobre lo que es justo y lo que es injusto dentro de las organizaciones a las que pertenecen” (Omar, 2017, p. 208). Por último, está el AOP que será analizado en mayor profundidad en los próximos apartes de esta investigación.

Apoyo Organizacional Percibido

Este constructo tiene dos elementos claves que deben ser considerados. El primero es la expectativa que poseen los empleados de la valoración que asume la empresa de sus esfuerzos, mientras que el segundo está relacionado con las muestras de interés de la organización por el bienestar y el progreso del trabajador.

El precursor de estos estudios sobre el AOP fue el Dr. Robert Eisenberger, profesor de psicología en la Universidad de Houston. La primera vez que se acuñó este término fue en un artículo denominado *Perceived Organizational Support*, (Eisenberger, Huntinton, Hutchinson y Sowa, 1986). En él se definen los orígenes del AOP, cuáles fueron los motivos que llevaron a sus investigadores a profundizar sobre estos hechos, además de sus basamentos y, lo más importante aún, los procedimientos utilizados para la obtención de resultados.

En su investigación inicial, los autores presentaron las siguientes evidencias: a) la preocupación de los trabajadores por conocer en qué medida sus contribuciones a la organización son evaluadas, consideradas y cómo la misma organización es capaz de cuidar del futuro de sus miembros y su bienestar; b) el AOP reduce el ausentismo; c) relación entre el AOP y el ausentismo, este último es mayor en aquellos empleados que tengan una fuerte propensión a cambiar de ideas que aquellos que son más estables en sus creencias (Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa, 1986).

A continuación, en la Tabla 1 se puede apreciar una aproximación conceptual de cómo ha evolucionado el constructo del AOP a lo largo del tiempo desde su aparición en el año 1986, iniciando con la definición que ofrecía Eisenberger hasta el concepto reseñado por este mismo autor en 2020, como colofón de esta tabla.

Se puede apreciar en la Tabla 1 que, a lo largo del tiempo el constructo ha mantenido elementos comunes como lo son: la percepción del valor que los trabajadores tienen de sus labores, además de las expectativas que le asigna la organización a las actividades que desarrollan, traduciéndose todo este esfuerzo no solo en recompensas en metálico, sino también en elementos más intangibles como lo son el bienestar de los trabajadores o la asistencia en situaciones de contingencia. Finalmente, esto trae consecuencias en el comportamiento de los individuos con respecto a la organización, en su actitud hacia ella y en el desempeño en sus actividades.

El basamento más significativo del AOP es que está fundamentado en la Teoría del Intercambio Social (TIS). El principio de esta teoría sostiene que la manera más elemental para realizar alguna interacción entre los individuos es a través del intercambio de ayudas y/o favores, estos intercambios pueden incluir objetos tangibles (recompensas en metálico, trofeos, diplomas, entre otros) o acciones intangibles (expresiones de apoyo, solidaridad, consideración y/o aprecio).

Asimismo, una vez establecido el intercambio entre los individuos, se espera que exista reciprocidad en la respuesta de la contraparte y que, adicionalmente, esa contestación sea comparable a lo que se entrega (dar igual recibir y debe ser considerado equivalente). Vale la pena destacar, entonces, que estas conductas se aprenden en el ser humano a edades muy tempranas (Yukl, 2008).

La importancia de la TIS está reflejada en el último artículo de Eisenberger en coautoría con otros investigadores, donde esta teoría guarda una estrecha correspondencia con el AOP (Kurtessis y cols., 2015). El estudio concluye que aquellos procesos de intercambio social relacionados con la TIS, que contribuyan al aumento del liderazgo, la mejoría en las políticas de recursos humanos, así como el incremento favorable en las condiciones de trabajo, se relacionan efectivamente con el AOP, porque estos factores fomentan adicionalmente la percepción positiva de los empleados hacia la organización. Estos resultados tomados en conjunto sugieren que el AOP desempeña un papel importante en las relaciones individuo organización, pues la orientación de mejorar las condiciones de las personas repercuten favorablemente en el desempeño del empleado (Kurtessis y cols., 2015).

Tabla 1: Aproximaciones conceptuales del AOP a través de diferentes autores

Autor	Aproximación conceptual
Eisenberger, Huntintgon, Hutchinson y Sowa	Es la visión de intercambio social entre los trabajadores y la organización, basados en los esfuerzos de los primeros y el compromiso de la segunda. Los esfuerzos de las personas serán recompensados con beneficios ya sean materiales o simbólicos por parte de la organización (Eisenberger y cols., 1986).
Toro	"... se refiere a la creencia general de un empleado sobre el grado en que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar." (Toro, 1998, p. 334).
Littlewood y Herman	"Percepción acerca del valor que tiene el personal para la organización." (Littlewood y cols., 2004, p. 30).
Tejada y Arias	"Este concepto se entiende como la percepción de los empleados respecto al grado en el cual creen que sus organizaciones valoran sus contribuciones y se preocupan por su bienestar." (Tejada y cols. 2004, p. 61).
Hellriegel y Slocum	"es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar." (Hellriegel y cols., 2009, p. 81).
Wang, Liu, Zou, Hao y Wu	El Soporte Organizacional Percibido (SOP) o <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) está basado en la creencia que tienen los empleados de que la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar (Wang y cols., 2017).
Eisenberger	El AOP se refiere a la percepción de los empleados sobre el grado en que la organización valora su contribución y se preocupa por su bienestar. Se ha descubierto que el AOP tiene importantes consecuencias en el desempeño y en el bienestar de los empleados. (http://classweb.uh.edu/eisenberger , 2020, sección Perceived Organizational Support).

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, la naturaleza del AOP sugiere que el trabajador tiene a su disposición una serie de recursos que le ofrece la organización, para efectuar sus labores de manera satisfactoria y, además, la empresa le brindará todo el soporte necesario para afrontar situaciones que le sean estresantes en su área laboral (Côté, Lauzier y Stinglhamber, 2021).

Por todas estas razones, el AOP puede transformarse en un poderoso elemento motivacional para los trabajadores, haciendo que sus razones vayan más allá de una simple remuneración económica, dando origen a sentimientos de identificación con con la organización, siendo ca-

paces de establecer vínculos muy fuertes entre las personas y las empresas, y favoreciendo la participación de los empleados en la consecución de las metas trazadas.

RESULTADOS

Los artículos analizados en la presente investigación fueron estudios empíricos e inéditos, que ponen a prueba las suposiciones previas de los autores. A través del análisis estadístico de datos se comprueba la veracidad o no de las hipótesis planteadas. Por lo general, su estructura es de la

siguiente manera: introducción, método, resultados y comentarios (IMRC) (APA, 2010).

De toda la data recolectada, solo se consiguieron 13 artículos que se adecuaron a los parámetros establecidos, y la manera más conveniente para abordar los resultados es cronológicamente.

En el 2015 se registra el trabajo de Jesús Uribe, Juana Patlán y Alejandra García, cuyo título es *Manifestaciones psicósomáticas, Compromiso y Burnout como consecuentes del Clima y la Cultura Organizacional: un análisis de ruta (Pathanalysis)*. Según Uribe, Patlán y García (2015), el apoyo organizacional es una variable que está relacionada con la cultura organizacional y que su percepción, en mayor o menor grado, puede generar respuestas tanto positivas como negativas, traduciéndose en comportamientos que influyen en la productividad.

Finalmente, lo que perseguían los autores con este estudio era "evaluar la existencia de un modelo comprensivo del clima, cultura organizacional y burnout" (Uribe y cols., 2015, p. 460), para tratar de explicar las consecuencias de las respuestas psicósomáticas de los trabajadores de dicha empresa. Comprobando empíricamente que el Apoyo Organizacional influye en el compromiso de los trabajadores, así como en su salud laboral.

Ese mismo año (2015) se publica otra investigación, pero esta vez correspondiente a los autores Mariana Nava, Karla Ruiz y Emmanuel García, titulada *Compromiso y Apoyo Organizacional en docentes de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez campus sur*. En ella, los investigadores comienzan afirmando que, "se ha comprobado que el Apoyo Organizacional Percibido es un antecedente importante del compromiso organizacional" (Nava, Ruiz y García, 2015, p. 60).

Por su parte, Nava, Ruiz y García (2015) aseveran que el AOP y el compromiso son de gran trascendencia dentro de la organización. Además, reconocen que la ausencia sobre todo del Apoyo Organizacional no permite que se creen lazos entre los trabajadores y la organización, dificultando así el logro de los objetivos.

Finalmente, los resultados obtenidos indican que el AOP puede incrementarse de dos maneras: 1) mejorando el ambiente de trabajo, o 2) que los empleados perciban que el comportamiento de los supervisores es coherente (Nava, Ruiz y García, 2015).

Ya para el año 2016 se registra el trabajo de los autores Sergio Madero y Miguel Oliva, que llevó por título *Análisis de los factores del Comportamiento Organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral*. En esta investigación se aprecia el interés de los autores por explicar la relevancia que tiene para los jóvenes profesionales su primera actividad laboral, dado que las personas "cuando pasan por su primera experiencia profesional tienen diversos aprendizajes y reflexiones que se pueden considerar de gran importancia y trascendentes en la vida laboral" (Madero y Oliva, 2016, p. 52), lo cual dejará un profundo impacto en su desarrollo profesional.

Al igual que en las anteriores investigaciones, los autores aseguran que el AOP es el antecedente más importante del compromiso organizacional y también de la rotación de personal, pero adicionalmente le permite a los trabajadores: 1) apreciar el grado en que la empresa se involucra con su desarrollo personal; 2) propiciar al trabajador la ayuda necesaria en el caso de alguna situación inesperada; 3) evitar el conflicto entre las tareas laborales y personales; 4) mantener a los trabajadores más involucrados en las actividades organizacionales, y 5) proveer a las personas que laboran en la organización las condiciones necesarias para ejercer sus funciones (Madero y Oliva, 2016).

En consecuencia, los resultados corroborados empíricamente demostraron que el AOP es un elemento fundamental dentro de los procesos de RR. HH., porque puede facilitar el estudio de la efectividad de las compensaciones, siendo además notable la influencia que tiene en otras actitudes como lo son la intención de permanencia y el compromiso organizacional (Madero y Oliva, 2016).

El siguiente trabajo fechado en ese mismo año correspondió a las investigadoras María Ojeda, Raquel Talavera y Marianna Berrelleza, cuyo título es *Análisis de la relación entre Compromiso Organizacional y Percepción de Apoyo Organizacional en docentes universitarios*.

Siguiendo en la misma línea de las investigaciones anteriores, las autoras afirman una vez más que el AOP es un antecedente inmediato del compromiso organizacional, siendo considerado como la percepción que tienen los empleados de cómo la organización valora sus actividades y adicionalmente también se preocupan por su bienestar (Ojeda, Talavera y Berrelleza, 2016). Después del análisis de los resultados obtenidos, se concluyen que "la relación obtenida fue positiva y signifi-

cativa, explicándose ello como que, a un elevado nivel de Apoyo organizacional percibido por los docentes, el compromiso organizacional también lo será” (Ojeda, Talavera y Berrelleza, 2016, p. 71).

También en ese mismo año (2016), el siguiente trabajo corresponde a los autores: Juan Román, Alicia Krikorian, Camilo Franco, Alejandra Betancur, cuyo título fue Apoyo Organizacional y Empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. El estudio tuvo como objetivo “analizar la influencia que el apoyo organizacional y el empoderamiento psicológico ejercen sobre los comportamientos empoderados” (Román, Krikorian, Franco y Betancur, 2016, p. 155): Por lo tanto, esta investigación trata de estudiar desde la perspectiva del AOP la mejora en la efectividad de la organización, y proporcionarles a los empleados todas las herramientas para tomar decisiones creativas, con el apoyo del componente directivo de la empresa.

En tanto, el AOP forma parte de la TIS, la cual está fundamentada en la reciprocidad de las acciones y que se constituyen en el basamento de toda la interacción de la organización. Para Román, Krikorian, Franco y Betancur (2016), a su vez, “los resultados de los análisis estadísticos indican que el AOP ejerce un efecto indirecto positivo sobre la participación en actividades de desarrollo de las tareas del puesto de trabajo y los comportamientos empoderados” (p. 159). La percepción positiva del AOP fomenta comportamientos favorables, los cuales ayudan a mejorar la productividad de la organización.

En el año 2017 se registra una investigación llamada Impacto del clima organizacional en la rotación del personal: evidencia en sector desarrollo de software, de los autores Sergio Delgado, Virginia López y Luis Moreno. En ella, aseguran que los factores que influyen -además de lo económico, donde los bajos sueldos son el principal motivo-, se relacionan con elementos relacionados con la satisfacción laboral, donde existen percepciones muy bajas de los empleados del ambiente de trabajo, así como del apoyo que reciben de sus empleadores (Delgado, López y Moreno, 2017).

Es importante destacar de este estudio, que, a pesar de que las presunciones iniciales de los investigadores para explicar la alta rotación de personal se relacionó con elementos como la satisfacción laboral, el clima organizacional o el AOP, lo cual fue comprobado, hubo un hallazgo en un sec-

tor de los trabajadores que se caracteriza por manifestar conductas de desapego a las empresas, así como la búsqueda de resultados inmediatos, siendo este grupo de empleados el perteneciente a la denominada generación de los *Millennials* (Delgado, López y Moreno, 2017). Se abre, entonces, la posibilidad que se generen nuevas líneas de investigación que consideren a esta población.

La siguiente investigación pertenece al año 2018 y se denomina Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en una empresa privada de Lima-Perú, de las autoras Jessica Flores e Ingrid Gómez. En este caso, el AOP posee dos componentes: 1) el valor que le da la empresa a los esfuerzos de los empleados y 2) la preocupación de la organización por sus trabajadores en lo que respecta a su bienestar (Flores y Gómez, 2018). Todo esto se verá reflejado en la reciprocidad entre el empleado y el empleador por cimentar una relación de intercambio donde los trabajadores obtengan beneficios a futuro, traducido en comportamientos favorables hacia la organización e involucramiento de los trabajadores con la obtención de los objetivos de la empresa.

Flores y Gómez (2018) aseguran que las actitudes más valoradas relacionadas con el AOP por los trabajadores son “justicia, apoyo de los supervisores y las recompensas organizacionales y condiciones laborales” (p. 5). Cuando estos valores se perciben altos, los empleados reducen el ausentismo.

En lo referido a los resultados, se encontró que existe una relación positiva entre el AOP y el compromiso organizacional. Por lo tanto, si el trabajador percibe que la empresa se interesa por su porvenir, las personas tendrán intenciones de permanecer en la organización (Flores y Gómez, 2018).

También para el año 2018 hay un trabajo del investigador José Salazar, cuyo título es 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. En ella, se afirma que “los empleados pueden desempeñarse bien siempre que disfruten de salud física, mental y espiritual y tengan una sensación general de bienestar” (Salazar, 2018, p. 43), y se destaca la importancia que tienen las personas en las organizaciones modernas, siendo necesario mejorar de forma constante las condiciones ambientales en sus lugares de trabajo, porque influye positivamente en la productividad de la empresa, coadyuvando también a mejorar la calidad de vida personal.

Entre los resultados obtenidos en la investigación está que “conforme a lo esperado, el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, están asociadas con el bienestar subjetivo del trabajador” (Salazar, 2018, p. 47). Por lo tanto, el AOP es un factor importante en las relaciones entre empleado y patrono, teniendo una implicación significativa en el nivel de vida del trabajador y promoviendo conductas favorables de este hacia la empresa.

Siguiendo en el año 2018, la próxima investigación correspondió a los autores Raúl Böhr y Patricia Larrea, cuyo título es Relación entre compromiso normativo y Apoyo Organizacional Percibido en empleados de oficina. En ella, se matiza que las personas dentro de la organización que tienen un elevado compromiso, por lo general presentan también destacados niveles de desempeño en sus actividades y una alta productividad, mientras que, de manera inversa, las no comprometidas evidencian un desempeño y productividad menores.

Resulta importante realizar acciones que incrementen el AOP en la organización, porque esta percepción se construye con el tiempo y se puede comprender mejor este constructo a partir de la reciprocidad que espera el trabajador por la prestación de sus servicios, pues “las personas esperan ser recompensadas por sus buenas acciones y que tras recibir esa atención se instaura en ellas un sentimiento de obligación por haberseles reconocido la colaboración prestada” (Böhr y Larrea, 2018, p. 230). Estas recompensas no necesariamente son del tipo económico.

Para Böhr y Larrea (2018), el AOP se relaciona adicionalmente con: 1) beneficios y recompensas recibidas, 2) condiciones favorables en el ambiente de trabajo, 3) el apoyo de supervisores y compañeros, 4) el suministro de materiales e insumos que faciliten el desarrollo de las actividades, 5) la imparcialidad con la que actúa la organización, 6) el soporte de la empresa en caso de traslados, ya sean provisionales o de forma permanente.

Finalmente, el estudio “hace evidente la relación entre el Apoyo Organizacional Percibido y el Compromiso Normativo” (Böhr y Larrea, 2018, p. 244). Es de hacer notar que este trabajo reafirma la relación entre el AOP y el compromiso normativo.

También en el 2018, se encuentra un trabajo que corresponde a Tomás Morales, Abel Pérez y Erik Haidar, denominado Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional, su relación

con el clima ético en entidades de fiscalización superior.

Para Morales, Pérez y Haidar (2018), la mejor manera de abordar esta investigación es a través de la TIS, debido a que las personas al sentirse apoyadas por la organización se produce en ellas un sentimiento de obligación para retribuir dicho apoyo, revelando en gran medida un comportamiento positivo de los trabajadores a través de sus actitudes hacia la institución.

Por lo que, de acuerdo con la norma de reciprocidad “la relación entre el AOP y el CO funciona como una retroalimentación entre empleado-organización, bajo la premisa de que, si un trabajador se siente apoyado por su empresa, responderá comprometiéndose con ella” (Morales, Pérez y Haidar, 2018, p. 602), existiendo entonces una correlación positiva entre ambos constructos.

Por lo tanto, en el trabajo de Morales, Pérez y Haidar (2018), se confirma que el AOP es antecedente del CO, siendo además una variable afectiva. Esto se traduce en que, si los trabajadores detectan altos niveles de AOP se ven en la obligación de corresponder a la empresa, incrementando por consiguiente sus esfuerzos con el fin ulterior de conseguir mayores recompensas.

Nuevamente, las autoras María Ojeda, Raquel Talavera y Marianna Berrelleza, desarrollan un artículo en 2018 que denominan Estudio del tipo y grado de Compromiso Organizacional y su relación con la Percepción de Apoyo Organizacional en la industria hotelera en la ciudad de Tijuana, México. En él, las autoras acentúan la importancia de la innovación en el desarrollo de la sociedad y las organizaciones, así que para implementar este tipo de procesos es imperativo aumentar el Compromiso Organizacional, siendo indispensable que la empresa realice todas las acciones que sean necesarias para incrementar el nivel del AOP, como un factor importante para vencer la resistencia al momento de iniciar los cambios.

Al igual que las anteriores investigaciones que han sido analizadas a lo largo de estas páginas, el AOP es un antecesor inmediato al CO, por lo tanto, cuando el Apoyo Organizacional es considerado alto, se traduce en acciones de compromiso del trabajador hacia la empresa, de modo que, si “un empleado que percibe apoyo por parte de la organización, incrementa su nivel de compromiso con ella, fortaleciendo la expectativa de recompensa para desarrollar un mayor esfuerzo” (Ojeda, Talavera y Berrelleza, 2018, p. 124).

Se concluye entonces que, si “los empleados consideran que las acciones que realiza la organización enfocadas a su bienestar y valoración de su contribución a las metas son satisfactorias y aumentan la satisfacción con el trabajo y la intención de permanencia” (Ojeda, Talavera y Berrelleza, 2018, p. 128), de modo que, si los empleados estiman que están valorados en la empresa, se favorecerá el ambiente laboral e incrementará la productividad y la innovación.

El último trabajo correspondiente al año 2018 se denominó Impacto del Soporte Organizacional Percibido y el Compromiso Organizacional en el balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación grande en Hermosillo, Sonora, de la investigadora Ana Sotelo. En él, Sotelo (2018) citando a la OMS (1998), define salud como un “estado de bienestar completo: físico, mental y social.” (p. 47), por consiguiente, si las condiciones de salubridad en el área laboral no son las más adecuadas, es evidente que el individuo corre peligro de enfermarse y esto influirá en su productividad, agravada por padecimientos contraídos en el lugar de trabajo.

Entonces, el AOP puede ser un factor determinante en la mejora de las condiciones laborales, porque la empresa debe preocuparse por el bienestar de los trabajadores y ellos deben percibirlo así. Al suceder esto se “incrementa la obligación de los empleados para ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos, su compromiso afectivo con la organización y su expectativa de que el desempeño será recompensado” (Sotelo, 2018, p. 51). Asimismo, “si se implementan las prácticas de soporte organizacional y compromiso organizacional, el impacto positivo debe reflejarse no solo en la productividad de la empresa, también en la vida personal del empleado y por consiguiente en la sociedad” (Sotelo, 2018, p. 57), además, una repercusión muy favorable en la salud.

El siguiente artículo se realizó en el año 2019 y fue elaborado por Juan Vaamonde, con el nombre Intenciones de Renunciar al Trabajo: propiedades psicométricas de una escala y relaciones con la Percepción de Apoyo y la Identificación Organizacional. Siendo este el último escrito hallado que cumplió con los requisitos establecidos en la presente investigación. En él, Vaamonde (2019) explora la correlación que tiene el AOP con la Intención de Renunciar al Trabajo (IR), y tuvo como fin ulterior la búsqueda de un modelo que validara la correlación entre el AOP y el IR.

A diferencia de otros trabajos aquí analizados, Vaamonde (2019) afirma que las condiciones actuales de competencia hacen que las empresas fundamenten los objetivos en su rentabilidad económica y en su posicionamiento de mercado, menoscabando las condiciones laborales y de seguridad social, lo cual se refleja en una alta rotación de empleados de manera forzada (despidos) o voluntaria (renuncias), lo que hace que las personas busquen otras opciones de empleo.

Vaamonde (2019), considera que el abordaje teórico más efectivo para entender el AOP también es a través de la TIS, donde los trabajadores en la medida que canjean sus conocimientos y esfuerzos, la empresa les proporciona una serie de beneficios económicos o simbólicos, buscando finalmente la consecución de los objetivos organizacionales y con la expectativa por parte de los empleados que sus esfuerzos serán recompensados, lo cual se enmarca dentro del AOP, pues la compañía estará preocupada por el bienestar de las personas que la conforman, además de valorar los esfuerzos que realicen.

El investigador concluye que uno de los mayores retos que tienen las organizaciones es el de tratar de retener a su talento, pues “tanto la identificación organizacional como la PAO parecen funcionar como factores preventivos de las IR en la muestra estudiada” (Vaamonde, 2019, p. 38). Por lo tanto, la relación entre el AOP y las IR es negativa, siendo necesario que las organizaciones deban trazar estrategias diversas que permitan aumentar el AOP, tales como: adiestramientos constantes, horarios flexibles, recompensas y reconocimientos para mejorar la vida del trabajador, disminuyendo por consiguiente las IR.

Con respecto a los artículos analizados, el enfoque de todos fue cuantitativo y caracterizados por utilizar la información recolectada para la confirmación de las hipótesis proyectadas previamente, mientras que la medición de los datos obtenidos es numérica y su análisis está basado en procesos estadísticos, todo ello para corroborar las teorías planteadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Para finalizar esta sección se presenta la Figura 4, la cual refleja la información geográfica de los artículos analizados en esta investigación. Se destaca que 9 de los 13 artículos se efectuaron en diversas regiones de México, lo que representa aproximadamente un 68%, siendo este el país donde se realizó la mayor cantidad de trabajos de

campo referidos al AOP, mientras que las otras 4 investigaciones se efectuaron en cuatro países distintos de Sudamérica (Argentina, Bolivia, Colombia y Perú), dando un porcentaje de 8% para

cada nación, por lo que existe una brecha bien diferenciada entre México y las demás regiones de Latinoamérica (36%).

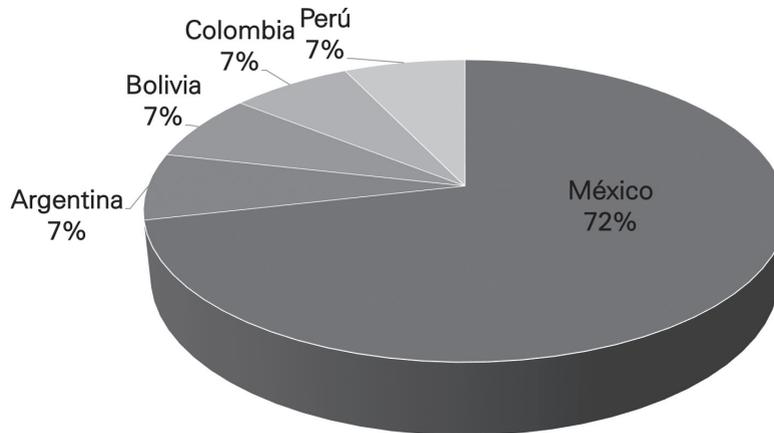


Figura 4. Países donde se llevaron a cabo las investigaciones. Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

En primer lugar, el AOP está enmarcado dentro de la TIS y al llevarlo al contexto laboral los trabajadores están dispuestos a ofrecer sus servicios y experticia a cambio de recompensas, lo que genera en el empleado un compromiso con la organización para conseguir los objetivos de esta.

Como segundo punto, el AOP está relacionado de forma positiva con la satisfacción laboral, es decir, mientras mayor sea la percepción de apoyo de los trabajadores por parte de la organización, esto se traducirá en respuestas favorables hacia la institución.

Para el tercer punto, se tiene que el AOP determina la relación entre el empleador y el empleado, a través de la creencia que tienen los trabajadores de la validez de su trabajo para la organización y cómo este es valorado por la organización para contribuir con el bienestar del trabajador, generando una correspondencia que es beneficiosa para ambas partes, debido a que el individuo se desarrolla mientras que la empresa consigue sus objetivos y aumenta su productividad.

En cuarto lugar, si la percepción del AOP es baja, entonces disminuyen las intenciones de permanecer en la empresa, reduciéndose de igual manera su compromiso y en muchos casos también su productividad.

Como quinto punto, el AOP es una variable unidimensional como lo sugieren Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa (1986), porque no acepta subcategorías y es percibido como una señal de la institución hacia la persona o hacia el trabajo de manera indiferente y se aprecia como tal.

Por último, a pesar de que los estudios sobre el AOP están muy difundidos a nivel mundial, relacionándolos con diversos factores que van desde el compromiso organizacional, emprendimiento, salud laboral, entre muchos otros, esta investigación muestra que los estudios generados en Latinoamérica durante el período 2015-2019, son relativamente escasos y están concentrados en su gran mayoría en México y algunos trabajos en Sudamérica.

BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial un enfoque aplicado*. Mexico DF, México: Cengage Learning.
- Ahmed, I. y Nawaz, M. (2015). Antecedents and outcomes of perceived organizational support: a literature survey approach. *Journal of Management Development*, 34(7), 867-880.
- Albrecht, S. (2010). Employee engagement: 10 key questions for research and practice. En S. Albrecht (Ed.), *Handbook of employee engagement. Perspectives, issues, research and practice*, pp. 3-19. New Horizons in Management.
- Aldana, E., Tafur, J. y Leal, M. (2017). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del sector salud en Barranquilla-Colombia. *Revista Espacios*, (39)11, 13-24.
- Akgunduz, Y. y Sanli, S. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125
- APA. (2010). *Manual de publicaciones*. Washington DC., EE. UU.: Autor.
- Böhrt, R. y Larrea, P. (2018), Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina. *Revista Ajayu*, (16)2, 220-251.
- Chandrakar, S. (2017). Perceived organizational support and personality dimensions as predictors of job satisfaction. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, (8)1, 54-56.
- Chicaíza, L. Riaño, M. Rojas, S. y Garzón, C. (2017). Revisión sistemática de la literatura en administración. *Documentos Escuela de Administración y Contaduría Pública FCE-CID*, 29, 1-18.
- Claudia, M. (2018). The influence of perceived organizational support, job satisfaction and organizational commitment toward organizational citizenship behavior (a study of the permanent lecturers at University of Lambung Mangkurat, Banjarmasin). *Journal of Indonesian Economy and Business (JIEB)*, (33)1, 23-45.
- Côté, K., Lauzier, M. y Stinglhamber, F. (2021), The relationship between presenteeism and job satisfaction: A mediated moderation model using work engagement and perceived organizational support. *European Management Journal*, (39)2, 270-278.
- Davis, D. (2001). *Investigación en administración para la toma de decisiones*. México D.F., México: Thompson Learning.
- Delgado, S., López, V. y Moreno, L. (2017). Impacto del clima organizacional en la rotación del personal: evidencia en sector desarrollo de software. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*, (10)1, 49-61.
- Dess, G., Lumpkin, T. y Eisner, A. (2011). *Administración estratégica*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Eisenberg, R., Huntington, R., Hutchison, S. y Sowa, D. (1986), Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, (71)3, 500-507.
- Flores, M. y Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Ajayu*, (16)1, 1-31.
- Formiga, N., Freire, B., Dantas, I., De Oliveira, L. y Aguiar, M. (2018). La influencia del apoyo organizacional en el autoconcepto profesional en trabajadores de organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Eureka*, (15)1, 78-95.
- García, G. (2017). Gestión de cambios organizacionales modelo integrado: factores transformacionales y transaccionales. Caracas, Venezuela: abediciones.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones*. Santiago de Chile, Chile: Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F., México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Jabbarian, J. y Chegini, M. (2016). The effect of perceived organizational support on employee resistance to change: A study on Guilan municipal staff. *Journal of History Culture and Art Research*, (5)4, 642-654.

- Kalidass, A. y Bahron, A. (2015). The relationship between perceived supervisor support, perceived organizational support, organizational commitment and employee turnover intention. *International Journal of business administration*, (6)5, 82-89.
- Kurtessis, J., Eisenberger, R., Ford, M., Buffardi, L., Stewart, K. y Adis, C. (2015). Perceived organizational support: a meta-analytic evaluation of organizational support Theory. *Journal of Management*, (20)10, 1-31.
- López, B., Osca, A. y Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Revista Psicothema*, (19)1, 81-87.
- Madden, L., Mathias, B. D. y Madden, T. M. (2015). In good company: The impact of perceived organizational support and positive relationships at work on turnover intentions. *Management Research Review*, (38)3, 242-263.
- Madero, S. y Olivas, M. (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, (32)138, 51-59.
- Morales, T., Pérez, A. y Haidar, E. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional, su relación con el clima ético en entidades de fiscalización superior. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, (24)70, 597-619.
- Nava, M., Ruiz, K. y García, E. (2015). Compromiso y apoyo organizacional en docentes de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez campus sur. *NovaRua*, (6)11, 60-81.
- Noboa, J., Barrea, G. y Rojas, D. (2019). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, (6)3, 1-24.
- Ojeda, M., Talavera, R. y Berrelleza, M. (2016). Análisis de la relación entre compromiso organizacional y percepción de apoyo organizacional en docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática*, (13)1, 66-71.
- Ojeda, M., Talavera, R. y Berrelleza, M. (2018). Estudio del tipo y grado de compromiso organizacional y su relación con la percepción de apoyo organizacional en la industria hotelera en la ciudad de Tijuana, México. *Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática*, (15)3, 66-71.
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, (16)2, 207-217.
- Park, J., Newman, A., Zhang, L., Wu, C. y Hooke, A. (2016). Mentoring functions and turnover intention: The mediating role of perceived organizational support. *The International Journal of Human Resource Management*, (27)11, 1173-1191.
- Polat, D. y Iskender, M. (2018). Exploring teachers' resilience in relation to job satisfaction, burnout, organizational commitment and perception of organizational climate. *International Journal of Psychology and Educational Studies*, (5)3, 1-13.
- Rineer, J., Truxillo, D., Bodner, T., Hammer, L. y Kraner, M. (2017). The moderating effect of perceived organizational support on the relationships between organizational justice and objective measures of cardiovascular health. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, (26)3, 399-410.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Román, J., Krikorian, A., Franco, C. y Betancur, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *Estudios Gerenciales*, (32)139, 154-161.
- Salazar, J. (2018). La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización. *Signos Investigación en Sistemas de Gestión*, (10)2, 41-53.
- Sotelo, A. (2018). Impacto del soporte organizacional percibido y el compromiso organizacional en el balance vida-trabajo en la industria manufacturera de exportación grande en Hermosillo, Sonora. *Revista de Comunicación y Salud*, 8(1), 45-59.

- Sulistyo, A. y Suhartini, S. (2019). The role of work engagement in moderating the impact of job characteristics, perceived organizational support, and self-efficacy on job satisfaction. *Integrated Journal of Business and Economics*, (3)1, 15-31.
- Tejada, J. y Arias, F. (2004). Administración de la calidad: prácticas organizacionales percibidas y compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, (23)2, 59-70.
- Thevanes, N. y Saranraj, Y. (2018). The impact of perceived organizational support on job satisfaction of academic staff. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, (6)2, 1-8.
- Toro, F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista de Psicología y de las Organizaciones*, (14)3, 333-344.
- Uribe, J., Patlán, J. y García, A. (2004). Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (pathanalysis). *Contaduría y Administración*, (60)2, 447-467.
- Vaamonde, J. (2019). Intenciones de renunciar al trabajo: propiedades sicométricas de una escala y relaciones con la percepción de apoyo y la identificación organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, (38)1, 26-43.
- Wang, X, Liu, L., Zou, F., Hao, J. y Wu, H. (2017). Associations of Occupational Stressors, Perceived Organizational Support, and Psychological Capital with Work Engagement among Chinese Female Nurses. *BioMed Research International*, 2017, 1-12.
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X. y Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, (33)3, 708-713.
- Yukl, G. (2008). Liderazgo en las organizaciones. Madrid, España: Pearson Educación.