

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Profesional de Administración**



*Una Institución Adventista*

**Engagement laboral y compromiso organizacional del personal  
que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019**

**Por :**

Soledad Ines Ñaupa Ñaupa  
Santiago Arística Zamata

**Asesor:**

Mg. Amed Vargas Martinez

**Juliaca, agosto de 2019**

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

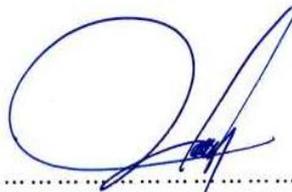
Mg. Amed Vargas Martinez, de la Facultad de Ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019 ”, constituye la memoria que presenta la Bachiller Soledad Ines Ñaupa Ñaupa Quispe y Santiago Arística Zamata para aspirar al título de Profesional de Licenciados de Administración, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 10 días del mes de agosto del año dos mil diecinueve.



Mg. Amed Vargas Martinez

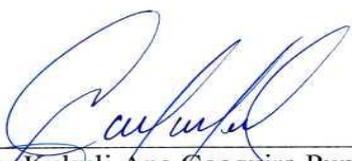
Asesor

**Engagement laboral y compromiso organizacional del personal  
que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019**

**TESIS**

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en  
Administración y negocios internacionales

**JURADO CALIFICADOR**

  
Lic. Kukuli Ana Coaquira Puma  
**Presidente**

  
Mg. Ruth Gladys Choque Pilco  
**Secretario**

  
Lic. Dante Ortiz Guillen  
**Vocal**

  
Lic. Julio Samuel Torres Miranda  
**Vocal**

  
Mg. Amed Vargas Martinez  
**Asesor**

**Juliaca, 28 de agosto del 2019**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la fortaleza suficiente y guiarme en todo el trayecto de mi vida, a mi familia y hermanos quienes me han impulsado para el logro de mi carrera profesional culminada con abnegada lucha, mucho esfuerzo y sacrificio.

Soledad

De todo corazón mi más sincero reconocimiento en primer lugar Dios y a mis padres por su permanente apoyo económico, moral, afectivo en la culminación de mis estudios universitarios.

Santiago

## **Agradecimiento**

A Dios por darme sabiduría para realizar este proyecto y a la Universidad Peruana Unión, a los maestros de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales; por impartir sus conocimientos, experiencias e impulsarnos a formarnos profesionalmente para servir a la sociedad en su conjunto en materia de salud.

A los miembros del jurado, por su orientación, observación y sugerencias durante todo el proceso de investigación.

Un importante agradecimiento al Ing. Yony Gerardo Ccapa Maldonado por todo el asesoramiento en el transcurso de la presente investigación. Que Dios guie sus pasos a este gran profesional que contribuye a la sociedad.

Al Director del Hospital III ESSALUD Juliaca por habernos brindado la autorización y las facilidades para el recojo de la información durante el transcurso de la presente investigación tratado sobre el Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en dicho Hospital.

## Índice

|  |      |
|--|------|
| Dedicatoria.....   | iv   |
| Agradecimiento.....  | v    |
| Índice.....  | vi   |
| Índice de tablas.....  | ix   |
| Índice de figuras.....   | xii  |
| Índice de Anexos.....  | xiii |
| Resumen.....   | xiv  |
| Abstract.....  | xv   |
| Capítulo I.....  | 16   |
| El problema.....   | 16   |
| 1.1.Descripción de la problemática.....                          | 16   |
| 1.2. Formulación del Problema.....                               | 19   |
| 1.2.1. Problema General.....                                     | 19   |
| 1.2.2. Problemas Específicos.....                                | 19   |
| 1.3. Justificación de la investigación.....                      | 19   |
| 1.4. Presuposición filosófica.....                               | 20   |
| 1.5. Objetivos de la investigación.....                          | 21   |
| 1.5.1. Objetivo General.....                                     | 21   |
| 1.5.2. Objetivos Específicos.....                                | 21   |
| Capítulo II.....   | 22   |
| Marco Teórico.....   | 22   |
| 2.1. Antecedentes de la investigación.....                       | 22   |
| 2.1.1. Internacionales.....                                      | 22   |
| 2.1.2. Nacionales.....   | 23   |
| 2.2. Bases teóricas.....   | 25   |
| 2.2.1. Engagement laboral.....                                   | 25   |
| 2.2.2. Factores que favorecen el Engagement laboral.....         | 26   |
| 2.2.3. Dimensiones del engagement laboral.....                   | 27   |
| 2.2.4. Compromiso organizacional.....                            | 29   |
| 2.2.5. Importancia del compromiso organizacional.....            | 30   |
| 2.2.6. Factores que determinan el compromiso organizacional..... | 30   |

|   |    |
|---|----|
| 2.2.7. Tipos de compromiso organizacional. ....           | 32 |
| 2.2.7.1. <i>Compromiso afectivo</i> . ....                | 32 |
| 2.3. Marco conceptual .....                               | 34 |
| 2.3.1. Compromiso organizacional. ....                    | 34 |
| 2.3.2. Compromiso afectivo .....                          | 34 |
| 2.3.3. Compromiso de continuidad .....                    | 34 |
| 2.3.4. Compromiso normativo .....                         | 34 |
| 2.3.5. Satisfacción .....                                 | 35 |
| Capítulo III .....  | 36 |
| Metodología de la investigación .....                     | 36 |
| 3.1. Tipo de estudio .....                                | 36 |
| 3.2. Diseño de la investigación .....                     | 36 |
| 3.3. Población y muestra. ....                            | 37 |
| 3.3.1. Población.....                                     | 37 |
| 3.3.2. Muestra.....                                       | 37 |
| 3.4. Hipótesis de la investigación.....                   | 39 |
| 3.4.1. Hipótesis general. ....                            | 39 |
| 3.4.2. Hipótesis específicas. ....                        | 39 |
| 3.5. Variables de la investigación.....                   | 39 |
| 3.5.1. Operacionalización de las variables. ....          | 40 |
| 3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos ..... | 41 |
| 3.6.1. Técnica. ....                                      | 41 |
| 3.6.2. Instrumento. ....                                  | 41 |
| 3.7. Proceso de recolección de datos .....                | 42 |
| 3.8. Procesamiento y Análisis de datos. ....              | 42 |
| Capítulo IV .....   | 45 |
| Resultados y Discusión .....                              | 45 |
| 4.1. Resultados de acuerdo al objetivo general .....      | 45 |
| 4.1.1. Niveles de Engagement laboral .....                | 45 |
| 4.1.2. Niveles de compromiso organizacional.....          | 45 |
| 4.1.3. Resultados .....                                   | 46 |
| 4.1.2. En relación al objetivo específico 1 .....         | 50 |
| 4.1.3. En relación al objetivo específico 2.....          | 56 |

|  |    |
|--|----|
| 4.1.4. En relación al objetivo específico 3..... | 62 |
| 4.1.5. En relación al objetivo específico 4..... | 69 |
| 4.2. Discusión.....                              | 75 |
| Capítulo V .....                                 | 79 |
| Conclusiones y recomendaciones .....             | 79 |
| 5.1.Conclusiones .....                           | 79 |
| 5.2.Recomendaciones .....                        | 81 |
| Referencias Bibliográficas .....                 | 83 |
| Anexos.....                                      | 87 |
| Compromiso organizacional .....                  | 90 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Población del personal que labora en el Hospital III de ESSALUD</i> .....  | 37 |
| Tabla 2 <i>Muestra del personal que labora en el Hospital III de ESSALUD</i> .....  | 38 |
| Tabla 3 <i>Operacionalización de las variables</i> .....  | 40 |
| Tabla 4 <i>Tabla de interpretación para el valor del coeficiente de la correlación</i> .....  | 43 |
| Tabla 5 <i>Engagement laboral del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.</i> .....   | 45 |
| Tabla 6 <i>Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.</i> .....  | 45 |
| Tabla 7 <i>Análisis de coeficientes entre el Engagement laboral y Compromiso organizacional</i> .....   | 47 |
| Tabla 8 <i>Resumen del modelo de correlación y determinación de pearson entre el Engagement laboral y Compromiso organizacional</i> .....                   | 47 |
| Tabla 9 <i>Análisis de ANOVA entre el Engagement laboral y Compromiso organizacional.</i> .....   | 48 |
| Tabla 10 <i>Análisis de Correlación entre el Engagement laboral y el Compromiso organizacional.</i> .....   | 49 |
| Tabla 11 <i>Engagement laboral en la dimensión Emociones positivas en el trabajo del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.</i> .....              | 50 |
| Tabla 12 <i>Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.</i> .....   | 51 |
| Tabla 13 <i>Análisis de coeficientes entre Emociones positivas en el trabajo y Compromiso organizacional</i> .....  | 52 |
| Tabla 14 <i>Resumen del modelo de correlación y determinación de pearson entre las Emociones positivas en el trabajo y Compromiso organizacional.</i> ..... | 53 |
| Tabla 15 <i>Análisis de ANOVA entre las Emociones positivas en el trabajo y Compromiso organizacional.</i> .....  | 54 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 16 <i>Análisis de Correlación entre las Emociones positivas en el trabajo y el Compromiso organizacional.</i> .....                              | 55 |
| Tabla 17 <i>Engagement laboral en la dimensión Autoconcepto laboral positivo del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.</i> .....             | 56 |
| Tabla 18 <i>Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.</i> .....  | 57 |
| Tabla 19 <i>Análisis de coeficientes entre el Autoconcepto laboral positivo y Compromiso organizacional.</i> .....                                     | 58 |
| Tabla 20 <i>Resumen del modelo de correlación y determinación de pearson entre el Autoconcepto laboral positivo y Compromiso organizacional.</i> ..... | 59 |
| Tabla 21 <i>Análisis de ANOVA entre el Autoconcepto laboral positivo y Compromiso organizacional.</i> .....  | 60 |
| Tabla 22 <i>Análisis de Correlación entre el Autoconcepto laboral positivo y el Compromiso organizacional.</i> .....                                   | 61 |
| Tabla 23 <i>Engagement laboral en la dimensión Apoyo social percibido del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.</i> .....                    | 62 |
| Tabla 24 <i>Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.</i> .....  | 63 |
| Tabla 25 <i>Análisis de coeficientes entre el Apoyo social percibido y Compromiso organizacional.</i> .....  | 64 |
| Tabla 26 <i>Resumen del modelo de correlación y determinación de pearson entre el Apoyo social percibido y el compromiso organizacional.</i> .....     | 65 |
| Tabla 27 <i>Análisis de ANOVA entre el Apoyo social percibido y el compromiso organizacional.</i> .....  | 66 |
| Tabla 28 <i>Análisis de Correlación entre el Apoyo social percibido y el Compromiso organizacional.</i> .....  | 67 |
| Tabla 29 <i>Engagement laboral en la dimensión Resiliencia en el trabajo del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.</i> .....                 | 69 |
| Tabla 30 <i>Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.</i> .....  | 69 |
| Tabla 31 <i>Análisis de coeficientes entre la Resiliencia en el trabajo y compromiso organizacional.</i> .....   | 71 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 32 <i>Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la Resiliencia en el trabajo y Compromiso organizacional.</i> ..... | 71 |
| Tabla 33 <i>Análisis de ANOVA entre la Resiliencia en el trabajo y compromiso organizacional.</i> .....  | 72 |
| Tabla 34 <i>Análisis de Correlación entre la Resiliencia en el trabajo y el Compromiso organizacional.</i> .....                                   | 73 |

## Índice de figuras

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Figura 1 | Dispersión Engagement laboral y Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD .....                | 46 |
| Figura 2 | Dispersión Emociones positivas en el trabajo y Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD ..... | 52 |
| Figura 3 | Dispersión Autoconcepto laboral positivo y Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD .....     | 58 |
| Figura 4 | Dispersión Apoyo social percibido y Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD .....            | 64 |
| Figura 5 | Dispersión Resiliencia en el trabajo y Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD .....         | 70 |

## Índice de Anexos

|  |     |
|--|-----|
| Anexo A Matriz de consistencia .....                                 | 88  |
| Anexo B: Matriz instrumental.....                                    | 89  |
| Anexo C: Cuestionario compromiso organizacional .....                | 90  |
| Anexo D : Carta de autorización de la universidad Peruana Unión..... | 96  |
| Anexo E: Autorización del Hospital III de ESSALUD .....              | 97  |
| Anexo F: Escala de estanones .....                                   | 99  |
| Anexo G: Evidencias fotograficas .....                               | 105 |

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019. Con respecto a la metodología de la investigación el tipo es correlacional, la muestra fue probabilística de tipo estratificado que contó con 192 trabajadores que laboran en el Hospital III ESSALUD, la técnica empleada es la encuesta, y el cuestionario como instrumento. Resultados: el nivel engagement laboral que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 51.6% de los resultados, indican un nivel promedio de engagement laboral, de acuerdo al nivel de compromiso organizacional que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 53.1% del personal estuvieron medianamente comprometido con la organización, existe una correlación directa  $r=0.249$ , de acuerdo a la dimensión de las emociones positivas un 46.4% del personal están en un nivel promedio de engagement laboral y una correlación directa  $r=0.239$ , el 51.6% del personal tuvieron un nivel promedio de autoconcepto laboral positivo no existe correlación  $r=0.08$ , por otro lado el 47.9% del personal tuvieron un nivel promedio de apoyo social percibido tuvo una correlación directa de  $r=0.152$ , finalmente el 90.1% del personal tuvieron un nivel promedio de resiliencia en el trabajo con una correlación directa  $r=0.292$ . Conclusión: El Engagement laboral tiene una correlación directa con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

Palabras clave: Engagement laboral, compromiso organizacional, personal.

## Abstract

. The objective of the investigation was to determine the relationship between labor Engagement and organizational commitment of the staff working in the Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019. With respect to the research methodology the type is correlational, the sample was probabilistic of the stratified type that counted With 192 workers working in the ESSALUD Hospital III, the technique used is the survey, and the questionnaire as an instrument. Results: the level of work engagement presented by the staff working in the ESSALUD Hospital III shows that 51.6% of the results , indicate an average level of labor engagement, according to the level of organizational commitment presented by the staff working at ESSALUD Hospital III, it is observed that 53.1% of the staff were moderately committed to the organization, there is a direct correlation  $r = 0.249$ , according to the dimension of positive emotions, 46.4% of the staff are at an average level On the basis of labor engagement and a direct correlation  $r = 0.239$ , 51.6% of the staff had an average level of positive work self-concept there is no correlation  $r = 0.08$ , on the other hand 47.9% of the staff had an average level of perceived social support had a direct correlation of  $r = 0.152$ , finally 90.1% of the staff had an average level of work resilience with a direct correlation  $r = 0.292$ . Conclusion: The Labor Engagement has a direct correlation with the organizational commitment of the personnel working in the ESSALUD Hospital III.

Keywords: Labor engagement, organizational commitment, personal.

# Capítulo I

## El problema

### 1.1.Descripción de la problemática

La Administración de Talento Humano, da un valor agregado a las organizaciones públicas y privadas, en un marco en la actualidad exigente de los clientes del servicio internos y externos, es preciso producir una transformación a través del ejemplo, la confianza, comprometiéndose a desamparar esquemas recios y complejos en las entidades públicas y privadas. El reto para las instituciones públicas y privadas es enfrentar un planeta en el que los sistemas productivos están en constante cambio (Espin, Zula, Espín, & Carrión, 2015).

Los países con mayor porcentaje de personas totalmente motivadas demuestran que muy pocos colaboradores están realmente comprometidos con su empresa y su puesto (*fully engaged*, en inglés) son Estados Unidos y China, con 19 %, seguidos de India, con 17% y Brasil, con 16% Italia, Australia, Gran Bretaña y Alemania empatan con México en el cuarto lugar, con 14% (Expok, 2018).

Hoy en día las organizaciones dan mayor énfasis acerca del Engagement laboral y el compromiso organizacional, donde la labor del trabajador no deberían ser catalogadas como tareas rutinarias y sistemáticas que requieran las instituciones, ya que, a raíz de su estudio, pueden crearse o fortalecerse políticas institucionales para mejorar las condiciones laborales en las organizaciones y aumentar el desempeño laboral de sus integrantes (Marquina, 2013).

Por otra parte el engagement laboral es la motivación que se relaciona y se compromete con las personas dentro de su entorno de trabajo, entre ellos pueden identificarse cinco recursos personales esenciales vinculados con el engagement: peculiaridades personales, factores psicológicos, autoeficacia, capital psicológico y resiliencia (Cárdenas & Jaik, 2014).

Bordas (2016) menciona que la creatividad, la lealtad, el compromiso con la empresa son facultades que pertenecen a los trabajadores y no a las organizaciones. Generar el contexto en donde las personas que trabajan en la empresa sean capaces de aportar lo mejor de sí mismas de una forma voluntaria y sostenible en el tiempo, el trabajador que labora en una organización debe demostrar relevancia tanto en la productividad, competitividad y compromiso con la organización, además de ser parte importante de su responsabilidad social. Es por ello que la satisfacción laboral es especialmente importante para cualquier organización.

Si bien las personas son esenciales para las organizaciones, hoy día han adquirido una función todavía más esencial en la creación de ventajas a nivel competitivo para la organización. En verdad, un número creciente de especialistas mencionan que la base del éxito de cualquier organización se fundamenta en la satisfacción laboral consistente en el creciente conjunto de competencias que la diferencian del resto.

Actualmente el Hospital III ESSALUD sufren constantes cambios sobre el compromiso organizacional del personal, es por ello que se investiga si el Engagement laboral tiene incidencia o relación con el compromiso organizacional, ya que el personal que labora cumple tareas repetitivas de escaso valor añadido y son cada vez más automatizadas, la vital fuente de ventajas en competencia, sustentables en el tiempo, reside en uno de sus principales activos intangibles, el capital humano, que es capaz de crear, innovar y poner

su esfuerzo y capacidad al servicio de Hospital III ESSALUD. Además de ello el compromiso que tiene cada personal de la institución pública.

El encontrar un ambiente adecuado en el trabajo se puede asemejar al Engagement laboral de acuerdo al compromiso organizacional de los empleados, con la amplitud de apoyar en su entorno laboral y a sus compañeros dentro de la organización (Peña, Parra, & Beltrán, 2014).

La realidad problemática surge por que el factor humano del Hospital III ESSALUD en este caso del personal no asumen el compromiso organizacional a través del clima que prevalece en la organización en donde se desenvuelve, aunque el compromiso en general favorece la permanencia en la organización, los comportamientos en el trabajo varían conforme al compromiso predominante. Dado que los empleados con alto compromiso afectivo están emocionalmente apegados a la organización, es probable que tengan mayor motivación y deseos de contribuir positivamente. Algo similar ocurre con el compromiso normativo, investigaciones sugieren que el compromiso normativo se asocia al esfuerzo en el trabajo y al desempeño, aprovechando al máximo los recursos humanos disponibles y es por ello que se investiga si existe relación entre estas dos variables para que en lo futuro se pueda pronosticar un compromiso organizacional según el engagement laboral que tenga el personal de salud que trabaja en el Hospital III ESSALUD Juliaca en un ámbito y situación determinada, además el compromiso organizacional es un cambio a largo plazo, y cuando realmente lo percibe el personal de la Institucion, como consecuencia asumirá el compromiso organizacional.

Es por ello que se plantea la pregunta la cual es :

¿Cuál es el grado relación entre Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019?

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General.**

¿Cuál es el grado de relación entre Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

¿Cuál es el grado de relación entre las emociones positivas en el trabajo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019?

¿Cuál es el grado relación entre el autoconcepto laboral positivo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019?

¿Cuál es el grado de relación entre el apoyo social percibido y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019?

¿Cuál es el grado de relación entre la resiliencia en el trabajo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019?

## **1.3. Justificación de la investigación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

Se justifica la presente investigación en la parte teórica porque el conocimiento, la comprensión y la práctica en el Engagement laboral en relación con el compromiso organizacional constituye un factor de vital transcendencia, gran importancia en la gestión y desarrollo en los trabajadores del Hospital III ESSALUD Juliaca adecuada a las implicancias que tutela a los argumentos de compromiso organizacional y Engagement laboral, cultura de calidad, relaciones interpersonales.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

En la presente investigación en la práctica existen muchos trabajos de investigación que estudian la satisfacción laboral con el clima organizacional, pero son escasas las

investigaciones que traten de Engagement laboral relacionado con el compromiso organizacional. La investigación es novedosa porque se observó que los trabajadores no se comprometen con el Hospital III ESSALUD Juliaca, y eso puede poner en práctica el Gerente de Essalud en capacitaciones, seminarios, motivaciones personales para que los trabajadores de salud traten de mejorar el compromiso con la organización.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Se justifica en la parte metodológica ya que es una investigación de alcance correlacional, esto quiere decir que el Engagement laboral tiene un grado de relación con el compromiso organizacional en los trabajadores que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca.

### **1.4. Presuposición filosófica**

Esta investigación es motivada con el propósito de conocer la relación entre Engagement laboral y compromiso organizacional de los trabajadores del Hospital III ESSALUD, como está escrito en la biblia en el libro de colosenses capítulo 3 versículos del 23 al 24 que se menciona que “esto quiero hagan lo que hagan, trabajen de buena gana, como para el Señor y no como para nadie en este mundo, conscientes de que el Señor los recompensará con la herencia. Ustedes sirven a Cristo el Señor”.

De igual manera en el libro de 2 Juan en los capítulos 1 verso 8 está escrito bíblicamente “cuidense de no echar a perder el fruto de nuestro trabajo; procuren más bien recibir la recompensa completa

Sin embargo en las santas escrituras podemos mencionar que en el libro de Lucas capítulo 14 versículos del 28 al 33 se menciona que no podemos ignorar que las grandes metas, implican mucho esfuerzo. De hecho, el mismo Señor Jesús nos enseña que debemos ser conscientes del proyecto, de los recursos, del tiempo, del costo, etc. El éxito no es el resultado de un accidente, es el resultado de un trabajo dirigido y duro y constante como

por ejemplo las metas claras y programadas.

Según 1corintios 16:14 No hay nada cosa hermosa para el hombre que deleitar y estar bien en su vida y en su entorno laboral y asimismo, que es un regalo de Dios que el hombre coma y beba y deleite del producto de todo el esfuerzo de la labor que desempeña en un puesto de trabajo dentro de una organización. Como también en el libro de 1 corintios 1:9 nos indica que todas vuestras cosas sean hechas con amor, en la familia, entorno social, lugar donde labora. Asimismo en Gálatas 6:9 nos dice: No nos fastidiemos de hacer el bien, porque a su debido tiempo recogeremos si no nos damos por vencidos. Si en el trabajo el empleado se siente reconfortable, consecuencia la persona dará todo de si como: esfuerzo, dedicación, su talento humano; la cual beneficiara a la organización.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo General.**

Determinar el grado de relación entre Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

### **1.5.2. Objetivos Específicos.**

Determinar el grado de relación entre las emociones positivas en el trabajo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

Determinar el grado de relación entre el autoconcepto laboral positivo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

Determinar el grado de relación entre el apoyo social percibido y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

Determinar el grado de relación entre la resiliencia en el trabajo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Internacionales**

Lasso (2015) efectuó una investigación titulada Estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones X y también Y y el caso de una empresa de servicios profesionales, tuvo como objetivo equiparar el nivel de engagement y compromiso organizacional entre la generación X y también Y. El diseño de investigación es no experimental de tipo comparativo, tuvo como muestra a ciento cincuenta personas trabajadores activos de la firma multinacional. Se concluye que halló que a diferencia de estudios y también investigaciones efectuadas previamente la generación no ejerce una repercusión significativa en el nivel engagement, al tiempo que como el nivel de compromiso laboral lo es, la generación X está más comprometida laboralmente que la generación Y.

Zurita (2014) efectuó una investigación denominada Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada cuyo objetivo fue examinar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, una relación positiva entre las dos variables, como han venido probando estudios anteriores. El diseño de investigación es no experimental y de tipo correlacional, la muestra usada fue de ochenta trabajadores de los Juzgados de Granada, el diseño del estudio ha sido de tipo transeccional correlacional, se empleó el cuestionario de Satisfacción S20/23, Los resultados que se consiguió una alta relación positiva entre

compromiso organizacional y satisfacción laboral. Conclusión se consigue que el nivel de compromiso general de la muestra de trabajadores con el Juzgado de Granada es medio. Por ende, dada la relación positiva observada, la satisfacción laboral asimismo se halla en un nivel medio.

Herrera (2012) realizó una investigación cuyo título es *Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un estudio estructural*, cuyo objetivo fue conocer los reactivos con mayor peso en la relación de satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la COFAAIPN. Los resultados con los que arribó fue dentro de los tres tipos de compromiso se reportó, por medio de la prueba de correlación de Pearson, que el compromiso afectivo está considerablemente correlacionado con el compromiso normativo (.63), el compromiso de continuación está moderadamente correlacionado con el compromiso afectivo (.54) y normativo (.54), el compromiso normativo está considerablemente correlacionado con el afectivo (.63) y estos tres tipos de compromiso a su vez están fuertemente correlacionados con el compromiso organizacional (>.78). Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. El resultado indicó que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional están considerablemente correlacionados entre sí, es decir el compromiso organizacional moderadamente alto está relacionado con la regular satisfacción laboral indicado por el estadístico (.79).

### **2.1.2. Nacionales**

Cabanillas (2014) efectuó una investigación titulada *Relación entre los niveles de engagement y compromiso organizacional en personal de una corporación de educación superior de la urbe de Cajamarca 2013*, cuyo objetivo fue de confirmar la relación entre niveles engagement y compromiso organizacional. Para ello se usó un diseño de investigación no experimental de tipo trasversal, Se evaluó a sesenta y dos trabajadores,

desempeñan tareas de docencia, administración o bien docencia y administración. Los resultados señalan que los trabajadores presentan, en su gran mayoría, un nivel de engagement altísimo (87.7%) y un nivel de comportamiento organizacional alto (79.6%). Por ende se concluye que hay una relación moderada y positiva entre el engagement y el compromiso organizacional.

Cutipa (2014) realizó una investigación titulada *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores empleados de la universidad peruana unión filial juliaca, durante el periodo 2014-I*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión en el periodo 2014-I. El diseño es no experimental y de tipo de correlación, la muestra estuvo conformado por 113 trabajadores. Los resultados muestran que fueron que un clima organizacional favorable contribuye a que el trabajador de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca asuma el compromiso organizacional, factor importante y vital dentro de cada organización, que aportará a la eficacia, productividad y el éxito organizacional de la institución. Por lo tanto se concluye que clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores en la UPEU Filial Juliaca, fue positiva y estadísticamente significativa con un  $r=0.799$ .

Mamani (2015) efectuó una investigación denominada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la urbe de Arequipa 2015”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. El diseño fue no experimental de corte trasversal de tipo correlacional, se efectuó un muestreo no probabilístico, determinándose una muestra de 31 docentes que laboraron en el periodo académico dos mil quince. Los resultados señalan que el cincuenta y uno con seis por ciento de los enseñantes presentan un nivel de satisfacción, el ciento noventa y cuatro por ciento moderadamente satisfactorio; y el

seiscientos setenta y siete por ciento de los enseñantes presentan un compromiso organizacional conveniente, encontrándose relación directa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional ( $p = .000$ ) así como con sus dimensiones de compromiso cariñoso ( $p = .000$ ), compromiso de continuidad ( $p = .045$ ) compromiso normativo ( $p = .000$ ).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Engagement laboral.**

Engagement laboral es esencialmente un estado en el que los trabajadores se encuentran en el trabajo muy energizados, en su trabajo se sienten muy dedicados a lo que hacen y asimismo están implicados en su trabajo, de tal modo que se puede decir que es felicidad en el trabajo, y por este motivo esencialmente se trata de una cosa positiva (Juárez A. , 2015).

Un empleado logra progresar si obtiene cada vez más información acerca de su sitio de trabajo. Sin embargo, la satisfacción en el trabajo es dinámica, y puede declinar más rápido de lo que se desarrolla. El personal de salud no pueden aplicar condiciones favorables para una alta satisfacción y después descuidarlas, porque las necesidades del empleado pueden fluctuar repentinamente (Newstrom, 2011).

Por otro lado, el engagement se define como “un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, peculiaridad por el vigor, la dedicación y la absorción. Más que un estado momentáneo, el engagement es un estado cariñoso – cognitivo más persistente y también influyente, que no está enfocado sobre un objeto, acontecimiento, individuo o bien conducta particularmente. Se caracteriza por un estado cognitivo-afectivo más resistente en el tiempo, en el que se distinguen vigor, dedicación y absorción (Peña & Extremera, 2010).

Según los planteamientos de Dipp, Tena y Villanueva (2010) mencionan que el Engagement laboral se puede acotar, como la actitud que muestra el trabajador en frente de su trabajo, y que esa actitud se fundamenta en opiniones y valores que el empleado desarrolla de su trabajo y que necesariamente influirán de forma positiva en sus comportamientos y en sus objetivos laborales.

El Engagement laboral es una de las variables organizacionales más frecuentemente medidas en la investigación, ha sido ampliamente estudiada en el comportamiento organizacional y la psicología organizacional (Spector, 1997).

El Engagement laboral se refiere a la forma como se siente la persona en el trabajo, implica diferentes aspectos, por ser una actitud, es una tendencia relativamente estable de responder con optimismo el trabajo el cual desempeña dentro de la organización (Florez, 2001).

### **2.2.2. Factores que favorecen el Engagement laboral.**

Los factores centrales que favorecen la satisfacción laboral son:

**Trabajo que represente un desafío para la mente:** los empleados acostumbran a preferir los trabajos que le dejen emplear facultades y capacidades y que le ofrezcan una serie de actividades, libertad y también información en lo que se refiere a su desempeño. Estas peculiaridades hacen que el trabajo represente un mayor reto para los colaboradores. Los empleados que no representan un reto esencial generan tedio. Mas el exceso de reto genera frustración y sensación de descalabro. Frente a un reto moderado la mayoría de los empleados se sienten complacidos y satisfechos (Garcia & Uscanga, 2008).

**Las condiciones laborales son adecuadas:** los empleados se preocupan por su ambiente laboral tanto por comodidad personal para efectuar bien su trabajo. Los estudios prueban que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos ni incómodos. La temperatura, la luz, el estruendos y otros factores del entorno no han de ser

extremosos. La mayoría de los empleados prefieren trabajar cerca a su casa en instalaciones limpias y parcialmente modernas, con instrumentos y equipos convenientes (Garcia & Uscanga, 2008).

La satisfacción laboral guarda una relación estrecha y constante con:

- a) la decisión de quedarse en la empresa y crecer dentro de ella,
- b) el ausentismo laboral,
- c) la salud del empleado, y
- d) la sociedad (Robbins, 1999).

### **2.2.3. Dimensiones del engagement laboral.**

#### ***2.2.3.1. Emociones positivas en el trabajo.***

Son relaciones y intercambio comerciales entre el trabajador y el usuario, generan efectos fundamentales para el desempeño de la organización. Las relaciones afables y que produzcan cariño positivo con el cliente brindándole un servicio en particular, a través de la autenticidad de las emociones expresadas por el empleado los encuentros de servicio producen satisfacción del cliente siempre y cuando el empleado tiene emociones positivas dentro del trabajo, favorecen su resolución por quedarse comprando o bien adquiriendo el producto o bien servicio con la compañía y su inclinación por charlar comentarios muy buenos sobre el servicio de la empresa con los demás clientes (Houben & Wüstner, 2014; Jiun-Lan, 2012; Ljungholm, 2014).

#### ***2.2.3.2. Autoconcepto laboral positivo.***

Humphrey, Pollack y Hawver (2008) convocado en Burch, Batchelor, and Humphrey (2013), efectúan una clasificación del trabajo sensible conforme el campo de servicio en 3 categorías:

- Los trabajos de servicio al usuario en los que los empleados deben expresar emociones positivas relacionadas con un trato afable y de apoyo.

- Las profesiones de cuidado a la salud en la que los empleados deben expresar simpatía y deseo de asistir.
- Los trabajos de control social donde los colaboradores deben hablar irritación, agresión y dominación.

#### ***2.2.3.3. Apoyo social percibido.***

El principal objetivo de las medidas de control organizacional, que en la práctica del trabajo sensible son de manera comparativa más recientes que la del control sobre los trabajadores, ha sido darle integralidad a las acciones que involucraron un estado eminentemente dirigidas a los trabajadores expuestos, con la meta de progresar su eficiencia. Los factores de peligro presente en el trabajo sensible (medidas administrativas y los individuos); y en un nivel terciario, enfocando acciones para atender los efectos del trabajo sensible en la salud de las personas y reincorporar con éxito exactamente las mismas a su sitio de trabajo (Torres & Ballesteros, 2015).

#### ***2.2.3.4. Resiliencia en el trabajo***

La Resiliencia es la capacidad de afrontar a un problema adverso, recuperarse, y salir con mucha fortaleza, con éxito y de desarrollar competencia social, académica y vocacional, pese a estar involucrado a un estrés psicosocial grave.

La resiliencia es uno de los recursos del engagement en el trabajo del trabajador, la cual se menciona que es la perseverancia para buscar soluciones a los obstáculos y dificultades que se da en una situación determinada, involucra también la motivación para emprender cosas nuevas y la capacidad de afrontar demandas laborales (incluye demandas mentales, organizacionales, socioemocionales, físicas y demandas trabajo-familia) (Cárdenas & Jaik, 2014).

#### **2.2.4. Compromiso organizacional.**

El compromiso con la organización influye si un trabajador permanece en el puesto, además es la fortaleza de la participación de un empleado en la institución y la forma en que se identifica con ella (Cooper & Viswesvaran, 2005).

Newstrom (2011) menciona que el grado en que los trabajadores crean lazos con la Institución y realizan actos de ciudadanía organizacional la participación significa un compromiso trascendente más que una simple actividad física. Una persona que participa compromete su ego, en lugar de sólo hacer una tarea. Algunos gerentes confunden la realización de una tarea con la participación eficaz. Pasan por las acciones de participación, pero nada más. Convocan a juntas, piden opiniones y así sucesivamente, pero todo el tiempo está muy claro para los empleados (o lo suponen con toda seguridad) que su gerente es un patrón autocrático que no quiere que le aporten nuevas ideas. Estas acciones administrativas vacías constituyen una pseudo participación (un falso compromiso, o tan sólo una fachada), con el resultado de que los empleados no comprometen su ego.

Los trabajadores que laboran con la organización en un periodo de tiempo extenso son más comprometidos con la organización que aquellos empleados que trabajaron poco tiempo. Para los trabajadores que trabajan en un periodo extenso, sólo pensar en empaquetar y cambiarse, es demasiado para ellos ya que ellos están comprometidos con la empresa. El compromiso con la organización va desde la fidelidad y también incluye una contribución activa para lograr las metas en la organización. Sin embargo también podemos mencionar que el compromiso con la organización representa una actitud frente al trabajo más extensa que la satisfacción laboral, por el hecho de que se aplica a toda la organización y no solo al empleo. Es más, el compromiso por norma general es más estable que la satisfacción pues es menos probable que los sucesos diarios lo alteren. (Bowler & Brass, 2006).

Belausteguigoitia (2000) define el compromiso como un estado psicológico (sensaciones, creencias del trabajador hacia la empresa) que caracteriza la relación entre un trabajador y una empresa, la que presenta consecuencias con respecto a la resolución para proseguir en una organización o bien dejarla.

### **2.2.5. Importancia del compromiso organizacional.**

Hellriegel y Slocum (2009) menciona que el compromiso inicial de los trabajadores con una organización se determina en gran medida por sus patrones individuales (por ejemplo, valores culturales, creencias, personalidad y actitudes), además de ello se puede decir que son sus primeras experiencias laborales que ajustaran a sus expectativas. El grado al que la voluntad personal de los subordinados para respaldar la resolución influye en la eficiencia de la implementación. En resumen, ¿qué tan esencial es el compromiso de los subordinados con la resolución? Resulta más posible que los empleados incorporen una resolución con entusiasmo si esta es coherente con sus metas, valores y entendimiento del inconveniente.

### **2.2.6. Factores que determinan el compromiso organizacional.**

Los factores que inciden en el compromiso organizacional están distribuidos de la siguiente manera:

**a. Las características del trabajo.** Es la posibilidad de que todo trabajador pueda tomar decisiones y a la dependencia funcional. El Compromiso Organizacional es más alto si los trabajadores tienen mayor nivel de autonomía, pluralidad y responsabilidad en la realización de un determinado trabajo (Baron & Greenberg, 1995).

Al mismo tiempo, los trabajadores que tienen cargos más altos son más comprometidos con la empresa ya que ellos tienen que dar el ejemplo (Wallace, 1997).

**b. La naturaleza de las recompensas que recibe la persona.** La implementación de planes participativos por parte de la organización, incrementa en las personas su sentido de

compromiso con la organización. En relación a la existencia de opciones u ocasiones de trabajo, en la medida que las ofertas de trabajo le sean atractivos, este presenta niveles inferiores de compromiso con la organización (Contreras & Lujano, 1999).

**c. La socialización y los sistemas de valores de la organización.** El plan de socialización que promueve la interacción entre los nuevos colaboradores y los más antiguos tienen una influencia positiva y significativa tanto en la orientación hacia el trabajo como el compromiso organizacional, especialmente durante los primeros seis meses, tiempo en el cual debe propiciarse este tipo de interacción (Atencio & Ortega, 2009).

**d. Las características personales del trabajador.**

Allen y Meyer y (1990) proponen las siguientes características personales que inciden en el grado de Compromiso Organizacional:

- 1) La antigüedad y experiencia dentro de la organización.
- 2) La edad, por el componente afectivo, y por el hecho de que con el incremento de la edad, disminuye la posibilidad de conseguir trabajo en otro lugar.
- 3) El sexo, pues las mujeres tienden a estar más comprometidas con su organización que los varones.
- 4) El estado civil, ya que las personas casadas tienen mayores niveles de compromiso, por las mayores responsabilidades económicas que poseen (Mathieu & Zajac, 1993).
- 5) El nivel educativo, pues las personas con mayores niveles de educación, presentan menores niveles de compromiso, por las oportunidades de trabajo en otras empresas debido a su alta especialización (Cardozo & Goncalvez, 1998).

### **2.2.7. Tipos de compromiso organizacional.**

Meyer y Allen (1990) plantean una conceptualización del compromiso organizacional dividido en 3 componentes: Cariñoso, de Continuidad y Normativo; así la naturaleza del compromiso involucra deseo, la necesidad o bien el deber de continuar en la organización.

#### ***2.2.7.1. Compromiso afectivo.***

Es un estado emocional positivo en que los trabajadores desean esforzarse y deciden pertenecer en la empresa (Newstrom, 2011).

Deseo por la parte de un trabajador de continuar siendo un trabajador de la empresa debido a un enlace emocional con ésta. Está en la organización porque se quiere.

El compromiso afectivo o conocido con con deseo, se refiere a los nudos sensibles que las personas forjan con la organización, refleja el apego sensible al percibir la satisfacción de necesidades (en especial las psicológicas) y esperanzas, gozan de su permanencia en la empresa. Los trabajadores con este género de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización (Meyer & Allen, 1991).

Barraza y Acosta (2008) menciona que el género de compromiso cariñoso consiste en la identificación psicológica del cooperador con los valores y filosofía de la organización. Es muy frecuente que el primero no se percate de la sintonía de sus valores con los de la segunda; sin embargo, esta identificación y afinidad se manifiesta en actitudes como un marcado orgullo de pertenencia, por ejemplo: el cooperador que se conmueve al decir que trabaja en determinada institución, o quien de ésta habla mucho en reuniones con amigos o familiares.

#### ***2.2.7.2. Compromiso de continuidad.***

El compromiso de continuación anima a los colaboradores a permanecer debido a las grandes “inversiones” que tienen en la organización (tiempo y esfuerzo), y las pérdidas económicas y sociales en que involucraría si se van. Es preciso que el personal de

cualquier organización conozcan los niveles de cada tipo de compromiso que tienen sus empleados y que procuren fortalecer su trabajo en un área determinado (en el caso de los empleados eficientes), el deseo por parte de un colaborador de seguir siendo miembro de la empresa debido a la preocupación asociada al costo de abandonar (Newstrom, 2011).

Es el reconocimiento de la persona, respecto a los sueldos, físicos y psicológicos, como las ocasiones de localizar otro empleo, si decidiese abandonar a la organización. Esto se puede mencionar que el cooperador se siente vinculado a la corporación por el hecho de que ha invertido tiempo, dinero y esmero, y dejar la organización implicaría perder mucho y si este percibe que sus ocasiones fuera de la organización van a ser reducidas, se acrecienta su apego con la empresa; no obstante, espera mejora de las ocasiones externas para dejar la compañía (Rivera, 2010).

#### ***2.2.7.3. Compromiso normativo.***

Bayona y Goñi (2007) mencionan que el compromiso normativo fue el menos estudiado en sus componentes y sobre todo a nivel experimental, este componente brota a causa de que el trabajador siente la obligación de continuar en la organización por el hecho de que considera que eso es lo adecuado. Deseo por la parte de un colaborador de continuar siendo miembro de la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad., por otro lado se puede decir que se está en la organización por el hecho de que se debe.

El compromiso normativo es la decisión de continuar dentro de la organización debido a valores y ética familiar muy fuerte que los induce a hacerlo. Creen que deben comprometerse a causa de los sistemas de creencias ajenos y sus propias Normas y sentimientos de obligación interiorizados (Newstrom, 2011).

Morales (2004) manifiesta que la fidelidad es una actitud consciente y espontánea de cumplir los compromisos adquiridos, y adherirse a la palabra dada expresa o bien tácitamente.

El compromiso normativo es de naturaleza emocional, y consiste en la experimentación del cooperador de un fuerte sentimiento de obligación de continuar en la organización, la aplicación de este valor se presenta en otros contextos de la vida de la persona, el desarrollar fuerte sentimiento de obligación a permanecer por experimentar la impresión de deuda cara su compañía, por haberle dado alguna ocasión y/o recompensa intensamente valorada por él. En síntesis y recurriendo otra vez al lenguaje cotidiano, el colaborador con alto compromiso normativo es el incondicional (Barraza & Acosta, 2008).

### **2.3. Marco conceptual**

#### **2.3.1. Compromiso organizacional.**

Grado en el que un empleado se identifica con la organización y quiere continuar participando activamente en ella.

#### **2.3.2. Compromiso afectivo**

Se describe a los lazos emocionales que los trabajadores forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización.

#### **2.3.3. Compromiso de continuidad**

El compromiso de continuación estimula a los empleados a quedarse debido a las grandes “inversiones” que tienen en la organización, y las pérdidas económicas y sociales en que incurrirían si se marcharan.

#### **2.3.4. Compromiso normativo**

Desde luego la aplicación de este valor se presenta en otros contextos de la vida de la persona. Por otro lado el individuo puede desarrollar fuerte sentimiento de obligación a permanecer por experimentar la sensación de deuda hacia su compañía.

### **2.3.5. Satisfacción**

Si se satisface la necesidad, el organismo regresa a su estado de equilibrio, hasta el momento en que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es esencialmente una liberación de tensión que deja el retorno al equilibrio homeostático precedente.

### **2.3.6. Engagement laboral**

Se refiere a de qué manera se siente la persona en la organización, las organizaciones triunfantes intentan ser geniales lugares para trabajar y también intrínsecamente gratificantes para las personas.

### **2.3.7. Satisfacción del puesto**

Conjunto de impresiones favorables o desfavorables de los empleados hacia su trabajo.

## Capítulo III

### Metodología de la investigación

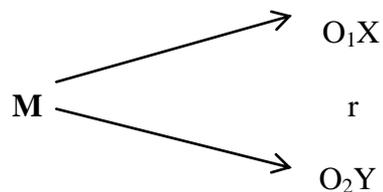
#### 3.1. Tipo de estudio

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) mencionan que el tipo de investigación es correlacional ya que busca relacionar dos variables, las cuales fueron variables Engagement laboral y compromiso organizacional, para luego relacionar dichas variables.

#### 3.2. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental de corte transversal; este diseño se caracteriza por que no altera o se manipula las variables en estudio para conseguir mejores resultados en la investigación. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

Charaja (2009) menciona que para esquema de correlacional el modelo es el siguiente:



Donde:

M = Muestra personal del Hospital III ESSALUD Juliaca.

X = Engagement laboral

Y = Compromiso organizacional

r = Correlación entre las dos variables

### 3.3. Población y muestra.

#### 3.3.1. Población

La población fue compuesta por 381 trabajadores que labora en el Hospital III ESSALUD de Juliaca.

**Tabla 1**

*Población del personal que labora en el Hospital III de ESSALUD*

| <b>Personal que laboran del Hospital III de ESSALUD</b> | <b>Número</b> |
|---|---------------|
| Funcionarios  | 21            |
| Auxiliares de servicio asistencial                      | 7             |
| Cirujano dentista                                       | 8             |
| Enfermería  | 87            |
| Médicos   | 106           |
| Nutricionista   | 8             |
| Obstetriz   | 14            |
| Tecnico asistencial                                     | 31            |
| Químico farmacéutico                                    | 7             |
| Técnico de enfermería                                   | 45            |
| Tecnologo médico  | 19            |
| Medicos residentes                                      | 16            |
| Ginecologos   | 12            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>381</b>    |

Fuente: Elaboración propia

#### 3.3.2. Muestra

Gamarra y Berrospi (2013) menciona que la muestra es el subconjunto de la población se utilizó el muestreo probabilístico estratificado el cual es de 192 trabajadores que laboran en el Hospital III de ESSALUD.

Cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

**N:**Tamaño de población (381)

**P:** Proporción del personal de salud que presentan la característica (0.50)

**Q:** Proporción del personal de salud que no presentan la característica (0.50)

**Z:** nivel de confianza al 95%, valor de la distribución normal es 1.96

**E:** Error muestra (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(381)}{(381 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = 192$$

Quedando 192 trabajadores del Hospital III de ESSALUD.

**Tabla 2**

*Muestra del personal que labora en el Hospital III de ESSALUD*

| <b>Personal que laboran del Hospital<br/>III de ESSALUD</b> | <b>Número</b> | <b>Fracción<br/>constante<br/>nH=n/N</b> | <b>Muestra</b> |
|---|---------------|--|----------------|
| Funcionarios  | 21            | 0.5039                                   | 11             |
| Auxiliares de servicio asistencial                          | 7             | 0.5039                                   | 3              |
| Cirujano dentista   | 8             | 0.5039                                   | 4              |
| Enfermería  | 87            | 0.5039                                   | 44             |
| Médicos   | 106           | 0.5039                                   | 53             |
| Nutricionista   | 8             | 0.5039                                   | 4              |
| Obstetras   | 14            | 0.5039                                   | 7              |
| Técnico asistencial   | 31            | 0.5039                                   | 16             |
| Químico farmacéutico  | 7             | 0.5039                                   | 3              |
| Técnico de enfermería                                       | 45            | 0.5039                                   | 23             |
| Tecnólogo médico  | 19            | 0.5039                                   | 10             |
| Médicos residentes  | 16            | 0.5039                                   | 8              |
| Ginecólogos   | 12            | 0.5039                                   | 6              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>381</b>    |  | <b>192</b>     |

**Fuente:** Elaboración propia.

## **Consideración ética**

En esta investigación se tomó en cuenta las respuestas del personal, ya que la encuesta fue anónima y tuvieron la libertad de responder sin presiones de algún tipo llámese de sus jefes inmediatos o del gerente de la organización.

### **3.4. Hipótesis de la investigación.**

#### **3.4.1. Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019

#### **3.4.2. Hipótesis específicas.**

Existe relación significativa entre las emociones positivas en el trabajo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

Existe relación significativa entre el autoconcepto laboral positivo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

Existe relación significativa entre el apoyo social percibido y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

Existe relación significativa entre la resiliencia en el trabajo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

### **3.5. Variables de la investigación.**

#### ***a) Variable 1.***

Engagement laboral

#### ***b) Variable 2.***

Compromiso organizacional

### 3.5.1. Operacionalización de las variables.

**Tabla 3**

*Operacionalización de las variables*

| VARIABLES      | DIMENSIONES       | INDICADORES             | ESCALA DE VALORACIÓN |
|----------------|-------------------|-------------------------|----------------------|
| Variable 1     | Emociones         | Items:                  | -Nunca               |
|                | positivas en el   | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11 | -Casi nunca          |
|                | trabajo           | ,12.                    | -Algunas veces       |
|                |                   |                         | -Regularmente        |
|                | Autoconcepto      | Items:13,14,15,16,17,   | -Bastantes veces     |
|                | laboral positivo  | 18,19,20,21,22,23,24,   | -Casi siempre        |
|                |                   | 25,26.                  | -Siempre             |
| Engagement     |                   |                         |                      |
| laboral        |                   |                         |                      |
|                | Apoyo social      | Items:27,,28,29,30,31,  |                      |
|                | percibido         | 32,33,34,35,36.         |                      |
|                | Resiliencia en el | Items:37,38,39,40,41,   |                      |
|                | trabajo           | 42,43,44                |                      |
| Variable 2     | Compromiso        | - Satisfacción          | Muy en desacuerdo    |
|                | afectivo          | - Integración           | En desacuerdo        |
|                |                   | - Voluntad              | No lo tengo          |
|                | Compromiso        | - Metas y objetivos     | definido             |
| organizacional |                   | - Identificación        | De acuerdo           |
|                |                   |                         | Muy de acuerdo       |

---

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| Compromiso de | - Aptitudes       |
| continuidad   | - Opinión         |
|               | - Conveniencia    |
|               | - Costo económico |
|               | - Necesidad       |

|            |                               |
|------------|-------------------------------|
| Compromiso | - Obligación moral            |
| normativo  | - Lealtad                     |
|            | - Sentimiento de culpabilidad |
|            | - Deber                       |
|            | - Reciprocidad                |

---

### **3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica.**

La técnica que se usó en la presente investigación fue la encuesta (Córdova, 2018).

#### **3.6.2. Instrumento.**

El instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario, (Córdova, 2018).

Para el instrumento de engagement laboral se utilizó el IMET surge de una investigación instrumental realizada en la ciudad de Durango, Durango, México; aplicada a 572 docentes frente a grupo en instituciones públicas de nivel inicial, preescolar, primario, secundario, bachillerato, licenciatura y postgrado .Los resultados mostraron un nivel de confiabilidad elevado ya que obtuvo una confiabilidad Alfa de Cronbach de .94 y una confiabilidad por mitades de .89 (Cárdenas & Jaik, 2014)

Se utilizó la Escala del Grado de Compromiso, cuyo autor es Tevni E. Grajales Guerra, realizado en el año 2001 de Procedencia: Monte Morelos–México la Administración para este cuestionario es de forma Individual o Colectiva y el número de ítems que tiene dicho cuestionario es de 21, teniendo un nivel de confiabilidad adecuado para la escala global ( $\alpha = 0.87$ ), lo cual significa que la confiabilidad es alta, la confiabilidad de un instrumento se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, este instrumento también fue sometido a modificatoria y revalidado por juicio de 3 expertos y quedando con solo 15 preguntas con un alfa de cronbach de 0.78.

### **3.7. Proceso de recolección de datos**

La recolección de la información se envió una solicitud al gerente del Hospital III ESSALUD de Juliaca, en dicho documento se solicitó el permiso correspondiente para que se ejecute el instrumento de Engagement laboral y compromiso organizacional, para saber que como están en su trabajo y su compromiso respectivo con la empresa.

### **3.8. Procesamiento y Análisis de datos.**

Se elaboró los cuadros estadísticos tanto tablas y gráficos pertinentes a las variable Engagement laboral y compromiso organizacional de los trabajadores del Hospital III ESSALUD, con sus pertinentes cálculos estadísticos, interpretaciones y comentarios conforme a los ítems planteados en la encuesta (Ibañez, 2007).

Los datos obtenidos fueron codificados con el programa estadístico SPSS 24 para ser presentados en tablas y gráficos, la interpretación y discusión de los resultados como asimismo elaborar las recomendaciones del trabajo efectuado. (Ibañez, 2007).

Ibañez (2007) menciona que la prueba estadística es la correlación de Pearson cuya fórmula es la siguiente:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n X_i Y_i - \frac{(\sum_{i=1}^n X_i)(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n}}{\sqrt{\sum_{i=1}^n X_i^2 - \frac{(\sum_{i=1}^n X_i)^2}{n}} \sqrt{\sum_{i=1}^n Y_i^2 - \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)^2}{n}}}$$

r : coeficiente de correlación

$\sum$  : Sumatoria

X : Variable 1 o variable 2

Y : Variable 2 o variable 1

**Tabla 4** *Tabla de interpretación para el valor del coeficiente de la correlación*

| R               | Relación            | Correlación |
|-----------------|---------------------|-------------|
| r=0             | No existe           | Nada        |
| 0.00 < r ≤ 0.20 | Muy poco intensa    | Pequeña     |
| 0.20 < r ≤ 0.40 | Pequeña/ apreciable | Baja        |
| 0.40 < r ≤ 0.60 | Considerable        | Regular     |
| 0.60 < r ≤ 0.80 | Intensa             | Alta        |
| 0.80 < r ≤ 1.00 | Muy intensa         | Muy alta    |

Fuente: Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria (Silvestre & Huamán, 2019)

Se usó el siguiente contraste estadístico :

### Estadísticos de prueba

#### a. Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>: ρ = 0:** No Existe relación significativa entre engagement laboral y compromiso organizacional del personal o que labora Hospital III ESSALUD de Juliaca..

**H<sub>a</sub>: ρ < 0:** Existe relación significativa entre engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora Hospital III ESSALUD de Juliaca.

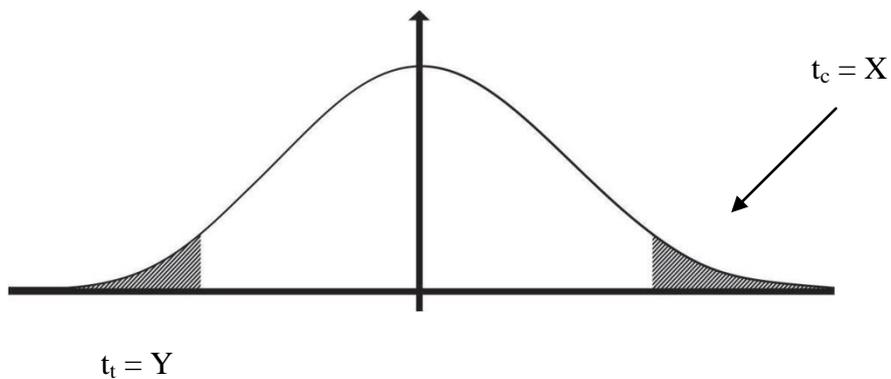
**b. Nivel de significancia**

Si  $\alpha = 0.05$ , entonces t tabulada es  $t_t = t_{(\alpha/2, n-2)}$

**c. Prueba estadística**

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**d. Regla de decisión.**



**e. Conclusión**

Como  $t_c = X < t_t = Y$  por consiguiente se rechaza la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ , se concluye que existe relación entre engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora Hospital III ESSALUD de Juliaca.

## Capítulo IV

### Resultados y Discusión

#### 4.1. Resultados de acuerdo al objetivo general

##### 4.1.1. Niveles de Engagement laboral

**Tabla 5**

*Engagement laboral del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.*

|          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|----------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Bajo     | 46                | 24.0              | 24.0                     | 24.0                        |
| Promedio | 99                | 51.6              | 51.6                     | 75.5                        |
| Alto     | 47                | 24.5              | 24.5                     | 100.0                       |
| Total    | 192               | 100.0             | 100.0                    |                             |

Fuente : Encuesta al personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

En la tabla 4 nos muestra que el nivel engagement laboral que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 51.6% de los resultados, indican un nivel promedio de engagement laboral, luego tenemos un 24.5% que indica un nivel alto, finalmente un 24% tuvieron un nivel bajo.

##### 4.1.2. Niveles de compromiso organizacional

**Tabla 6**

*Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.*

|                           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|---------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nada comprometido         | 48                | 25.0              | 25.0                     | 25.0                        |
| Medianamente comprometido | 102               | 53.1              | 53.1                     | 78.1                        |
| Comprometido              | 42                | 21.9              | 21.9                     | 100.0                       |
| Total                     | 192               | 100.0             | 100.0                    |                             |

Fuente : Encuesta al personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

En la tabla N°5 se determina el nivel de compromiso organizacional que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 53.1% del personal estuvieron medianamente comprometido con la organización, seguidamente de 25% del personal que estuvieron nada comprometido, finalmente un 21.9% del personal estuvieron comprometidos.

**a. Planteamiento del modelo**

$$y = f(x)$$

**b. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión**

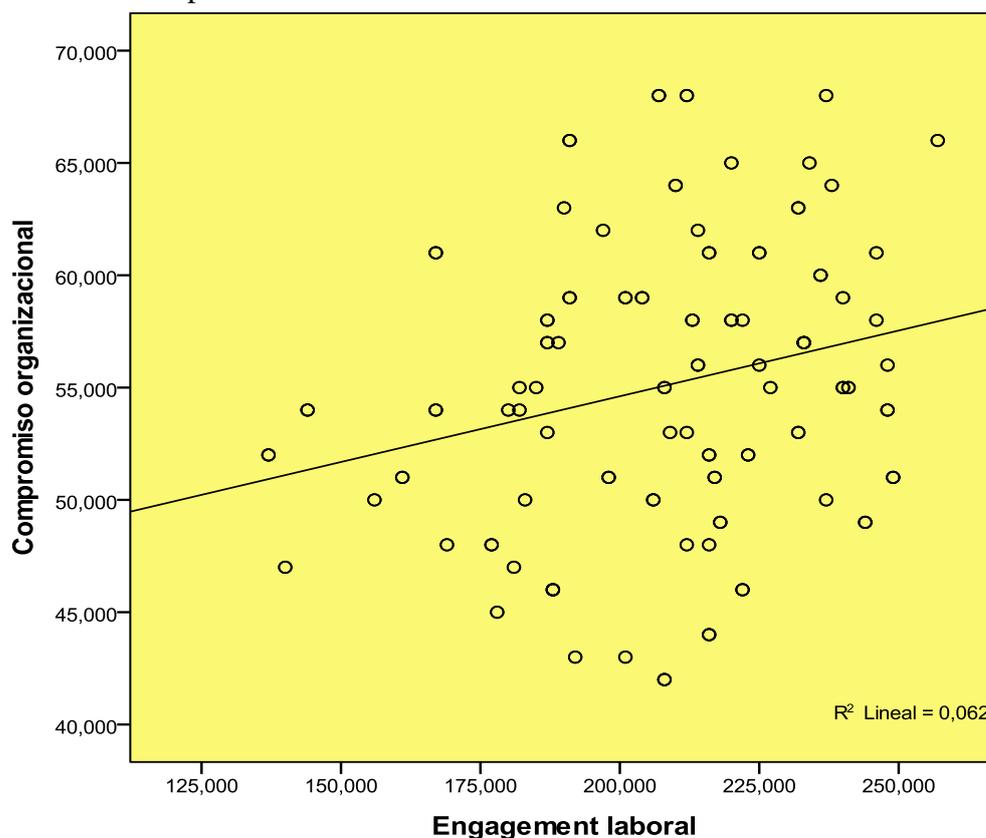
Variable  $y$  = Compromiso organizacional

Variable  $x$  = Engagement laboral

**4.1.3. Resultados**

**4.1.3.1 En Relación al Objetivo General**

**Figura 1** Dispersión Engagement laboral y Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD



Fuente : Tabla N° 4 y N°5 (SPSS V.24)  
Elaboración : Propia

La figura 1.determina una distribución directa, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, lo cual puede afirmar que existe correlación directa entre las variables de estudio.

### c. Modelo de la ecuación de las variables

**Tabla 7**

*Análisis de coeficientes entre el Engagement laboral y Compromiso organizacional*

| Modelo             | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |        |      |
|--------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
|                    | B                              | Error estándar | Beta                        | t      | Sig. |
| 1 (Constante)      | 42.909                         | 3.454          |                             | 12.421 | .000 |
| Engagement laboral | .059                           | .017           | .249                        | 3.544  | .000 |

a.Variable dependiente : Compromiso organizacional.

La pendiente de la recta de regresión es:

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = 0.059$$

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 42.909$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 42.909 + 0.059x$$

El resultado de los coeficientes de la ecuación de la recta se comportan en un modelo lineal y no existiendo mucha dispersión de los datos, se puede afirmar que existe relación directa entre las variables (sig=0.000< 0.05) de engagement laboral y compromiso organizacional.

**Tabla 8**

*Resumen del modelo de correlación y determinación de pearson entre el Engagement laboral y Compromiso organizacional.*

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1      | .249 <sup>a</sup> | .062       | .057                 | 6.222                       |

a. Variables predictoras: (Constante), engagement laboral.

#### d. Estadísticos de prueba.

##### 1. Hipótesis.

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El engagement laboral que presenta el personal que labora en el Hospital III ESSALUD no es relevante para explicar la relación con el compromiso organizacional.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El engagement laboral que presenta el personal que labora en el Hospital III ESSALUD es relevante para explicar la relación con el compromiso organizacional.

##### 2. Nivel de significancia.

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%.

##### 3. Regla de decisión.

Rechazar H<sub>0</sub> si sig < 0.05

Aceptar H<sub>0</sub> si sig > 0.05

#### e. Estadística de prueba usando SPSS 24.

**Tabla 9**

*Análisis de ANOVA entre el Engagement laboral y Compromiso organizacional.*

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl  | Media<br>cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|----------------------|-----|---------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 486.268              | 1   | 486.268             | 12.559 | .000 <sup>a</sup> |
|        | Residual  | 7356.310             | 190 | 38.717              |        |                   |
|        | Total     | 7842.578             | 191 |                     |        |                   |

a. Variables predictoras: (Constante), engagement laboral

b. Variable dependiente: Compromiso organizacional

Como el valor sig. = 0.000 <  $\alpha = 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub>, a favor de la H<sub>a</sub>; declarando que el nivel de engagement laboral se correlaciona con el compromiso organizacional.

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa entre el engagement laboral con el nivel de compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan directamente sig. = 0.000 <  $\alpha = 0.05$ ; estos resultados declaran una asociación entre el engagement laboral y el compromiso organizacional (Tabla 8).

#### f. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

**Tabla 10**

*Análisis de Correlación entre el Engagement laboral y el Compromiso organizacional.*

|                           |                        | Compromiso organizacional | Engagement laboral |
|---------------------------|------------------------|---------------------------|--------------------|
| Compromiso organizacional | Correlación de Pearson | 1                         | .249**             |
|                           | Sig. (bilateral)       |                           | .000               |
|                           | N                      | 192                       | 192                |
| Engagement laboral        | Correlación de Pearson | .249**                    | 1                  |
|                           | Sig. (bilateral)       | .000                      |                    |
|                           | N                      | 192                       | 192                |

\*. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

El análisis de correlación que muestra la tabla 9, determina la existencia de una correlación directa entre la engagement laboral y compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación  $r = .249$  por lo que la relación que presenta las variables es significativa.

#### g. Prueba de hipótesis de la correlación

##### 1. Hipótesis

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$ :** El engagement laboral no tiene relación con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca.

**H<sub>a</sub>:  $\rho \neq 0$ :** El engagement laboral tiene relación con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca.

##### 2. Nivel de significancia

Si  $\alpha = 0.05$  entonces t tabulada es  $t_t = t_{(0.975,190)} = \pm 1.96$  Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución t de Student con una

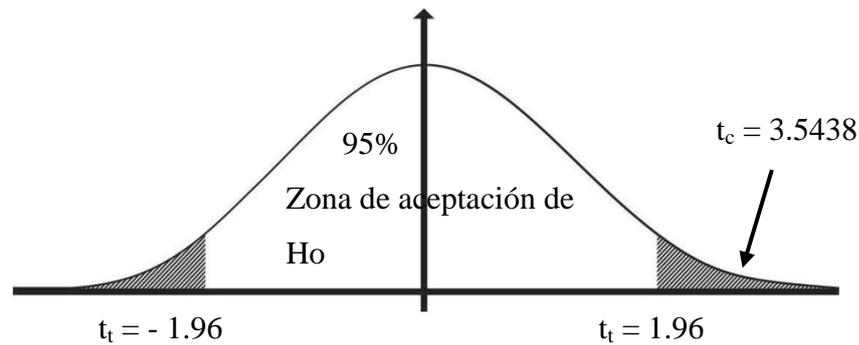
probabilidad de confianza del 95% y 190 grados de libertad de tipo bilateral.

### 3. Prueba estadística

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.249\sqrt{192-2}}{\sqrt{1-(0.249)^2}} = \frac{3.4322}{0.9685} = 3.5438$$

### 4. Regla de decisión

Como  $t_c = 3.5438 > t_t = \pm 1.96$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta la hipótesis alternativa, tal como puede ser ubicada en una gráfica de la distribución t de Student.



### 5. Conclusión

En consecuencia, se concluye que existe un grado de correlación positiva o dependencia de las variables X e Y, significa que el engagement laboral tiene relación directa con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD de la ciudad de Juliaca.

#### 4.1.2. En relación al objetivo específico 1

**Tabla 11**

*Engagement laboral en la dimensión Emociones positivas en el trabajo del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.*

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo     | 54         | 28.1       | 28.1              | 28.1                 |
| Promedio | 89         | 46.4       | 46.4              | 74.5                 |
| Alto     | 49         | 25.5       | 25.5              | 100.0                |
| Total    | 192        | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente : Encuesta al personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

En la tabla N° 10 nos muestra que el nivel engagement laboral en la dimensión emociones positivas que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD podemos observar que el 46.4% de los resultados, indican un nivel promedio de engagement laboral dentro de la organización, luego tenemos un 28.1% que indica un nivel bajo, por ultimo existe un 25.5% tuvieron un nivel alto.

**Tabla 12**

*Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.*

|                              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Nada comprometido            | 48         | 25.0       | 25.0                 | 25.0                    |
| Medianamente<br>comprometido | 102        | 53.1       | 53.1                 | 78.1                    |
| Comprometido                 | 42         | 21.9       | 21.9                 | 100.0                   |
| Total                        | 192        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente : Encuesta al personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

En la tabla N°11 se determina el nivel de compromiso organizacional que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 53.1% del personal estuvieron medianamente comprometido con la organización, seguidamente de 25% del personal que estuvieron nada comprometido, finalmente un 21.9% del personal estuvieron comprometidos.

**a. Planteamiento del modelo**

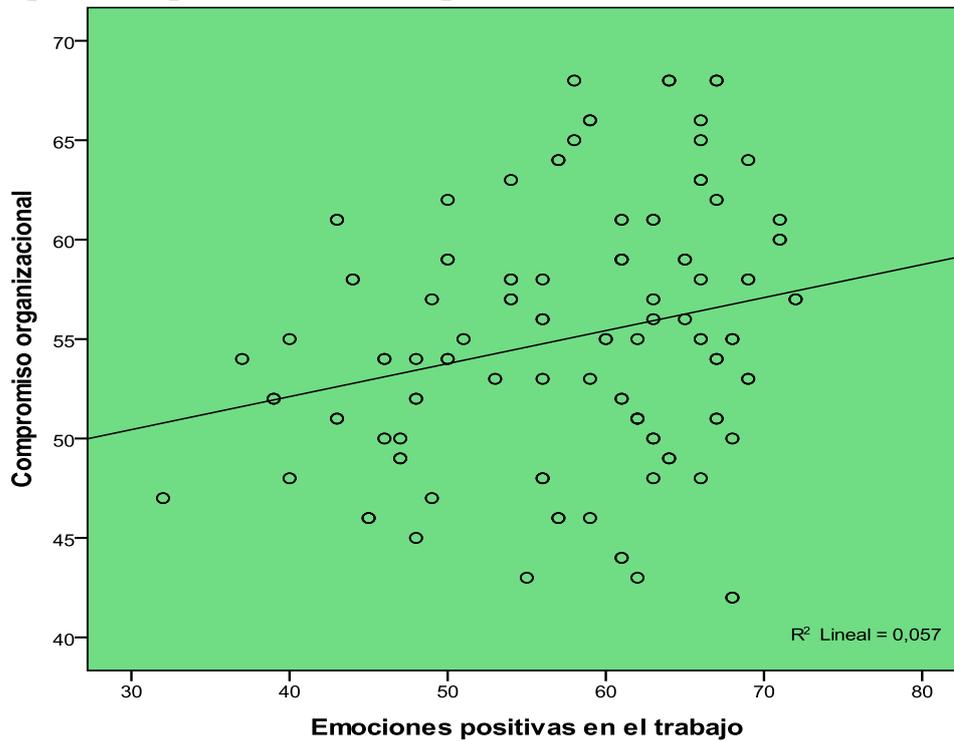
$$y = f(x)$$

**b. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión**

Variable  $y$  = Compromiso organizacional

Variable  $x$  = emociones positivas en el trabajo

**Figura 2** Dispersión Emociones positivas en el trabajo y Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD



Fuente : Tabla N° 10 y N°11 (SPSS V.24)  
 Elaboración : Propia

La figura 1.determina una distribución directa, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, lo cual puede afirmar que existe correlación directa entre las variables de estudio las cuales son emociones positivas en el trabajo y compromiso organizacional.

**c. Modelo de la ecuación de las variables**

**Tabla 13**

*Análisis de coeficientes entre Emociones positivas en el trabajo y Compromiso organizacional.*

| Modelo                            | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |        | Sig. |
|-----------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
|                                   | B                              | Error estándar | Beta                        | t      |      |
| 1 (Constante)                     | 45.469                         | 2.856          |                             | 15.921 | .000 |
| Emociones positivas en el trabajo | .166                           | .049           | .239                        | 3.396  | .001 |

a.Variable dependiente: Compromiso organizacional.

La pendiente de la recta de regresión es:

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = 0.166$$

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 45.469$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 45.469 + 0.166x$$

El resultado de los coeficientes de la ecuación de la recta se comportan en un modelo lineal y no existiendo mucha dispersión de los datos, se puede afirmar que existe relación directa entre las variables ( $\text{sig}=0.000 < 0.05$ ) de engagement laboral y compromiso organizacional.

**Tabla 14**

*Resumen del modelo de correlación y determinación de pearson entre las Emociones positivas en el trabajo y Compromiso organizacional.*

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1      | .239 <sup>a</sup> | .057       | .052                 | 6.238                       |

a. Variables predictoras: (Constante), emociones positivas en el trabajo

#### **d. Estadísticos de prueba.**

##### **1. Hipótesis.**

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El engagement laboral en la dimensión Emociones positivas en el trabajo que presenta el personal que labora en el Hospital III ESSALUD no es relevante para explicar la relación con el compromiso organizacional.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El engagement laboral en la dimensión Emociones positivas en el trabajo que presenta el personal que labora en el Hospital III ESSALUD es relevante para explicar la relación con el compromiso organizacional.

##### **2. Nivel de significancia.**

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%.

### 3. Regla de decisión.

Rechazar  $H_0$  si  $\text{sig} < 0.05$

Aceptar  $H_0$  si  $\text{sig} > 0.05$

#### e. Estadística de prueba usando SPSS 24.

**Tabla 15**

*Análisis de ANOVA entre las Emociones positivas en el trabajo y Compromiso organizacional.*

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl  | Media<br>cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|----------------------|-----|---------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 448.833              | 1   | 448.833             | 11.534 | .001 <sup>a</sup> |
|        | Residual  | 7393.745             | 190 | 38.914              |        |                   |
|        | Total     | 7842.578             | 191 |                     |        |                   |

a. Variables predictoras: (Constante), emociones positivas en el trabajo.

b. Variable dependiente: Compromiso organizacional.

Como el valor  $\text{sig.} = 0.000 < \alpha = 0.05$ , se acepta la  $H_a$ ; declarando que el nivel de engagement laboral en la dimensión emociones positivas en el trabajo se correlaciona con el compromiso organizacional.

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa entre el engagement laboral en la dimensión emociones positivas en el trabajo con el nivel de compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan directamente  $\text{sig.} = 0.001 < \alpha = 0.05$ ; estos resultados declaran una asociación entre el engagement laboral en la dimensión emociones positivas en el trabajo y el compromiso organizacional (Tabla 14).

## f. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

**Tabla 16**

*Análisis de Correlación entre las Emociones positivas en el trabajo y el Compromiso organizacional.*

|                                   |                        | Compromiso organizacional | Emociones positivas en el trabajo |
|-----------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| Compromiso organizacional         | Correlación de Pearson | 1                         | .239**                            |
|                                   | Sig. (bilateral)       |                           | .001                              |
|                                   | N                      | 192                       | 192                               |
| Emociones positivas en el trabajo | Correlación de Pearson | .239**                    | 1                                 |
|                                   | Sig. (bilateral)       | .001                      |                                   |
|                                   | N                      | 192                       | 192                               |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

El análisis de correlación que muestra la tabla 16, determina la existencia de una correlación directa entre la engagement laboral en la dimensión emociones positivas en el trabajo y compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación  $r = .239$  por lo que la relación que presenta las variables es significativa.

## g. Estadísticos de prueba

### 1. Hipótesis

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$ :** El engagement laboral en la dimensión emociones positivas en el trabajo no tiene relación con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca.

**H<sub>a</sub>:  $\rho \neq 0$ :** El engagement laboral en la dimensión emociones positivas en el trabajo tiene relación con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca.

### 2. Nivel de significancia

Si  $\alpha = 0.05$  .entonces t tabulada es  $t_t = t_{(0.975,190)} = \pm 1.96$  Este valor se

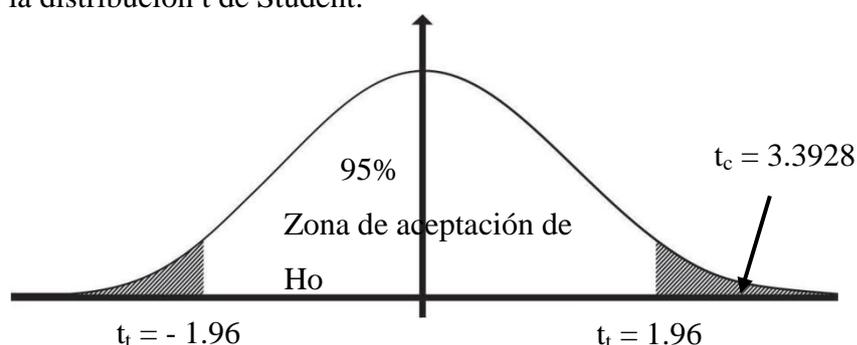
encuentra en la tabla estadística de distribución t de Student con una probabilidad de confianza del 95% y 190 grados de libertad de tipo bilateral.

### 3. Prueba estadística

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.239\sqrt{192-2}}{\sqrt{1-(0.239)^2}} = \frac{3.2944}{0.9710} = 3.3928$$

### 4. Regla de decisión

Como  $t_c = 3.3928 > t_t = \pm 1.96$ , entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa, tal como puede ubicarse en una gráfica de la distribución t de Student.



### 5. Conclusión

En consecuencia, se concluye que existe un grado de correlación positiva o dependencia de las variables X e Y, significa que el engagement laboral en la dimensión emociones positivas en el trabajo tiene relación directa con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD de la ciudad de Juliaca.

#### 4.1.3. En relación al objetivo específico 2

**Tabla 17**

*Engagement laboral en la dimensión Autoconcepto laboral positivo del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.*

|          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|----------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Bajo     | 35                | 18.2              | 18.2                     | 18.2                        |
| Promedio | 99                | 51.6              | 51.6                     | 69.8                        |
| Alto     | 58                | 30.2              | 30.2                     | 100.0                       |
| Total    | 192               | 100.0             | 100.0                    |                             |

Fuente : Encuesta al personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

En la tabla N° 16 nos muestra que el nivel engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 51.6% de los resultados, indican un nivel promedio de autoconcepto laboral positivo, luego tenemos un 30.2% que indica un nivel alto, por ultimo un 18.2% tuvieron un nivel bajo.

**Tabla 18**

*Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.*

|                              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Nada comprometido            | 48         | 25.0       | 25.0                 | 25.0                    |
| Medianamente<br>comprometido | 102        | 53.1       | 53.1                 | 78.1                    |
| Comprometido                 | 42         | 21.9       | 21.9                 | 100.0                   |
| Total                        | 192        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente : Encuesta al personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

En la tabla N°5 se determina el nivel de compromiso organizacional que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 53.1% del personal estuvieron medianamente comprometido con la organización, seguidamente de 25% del personal que estuvieron nada comprometido, finalmente un 21.9% del personal estuvieron comprometidos.

**a. Planteamiento del modelo**

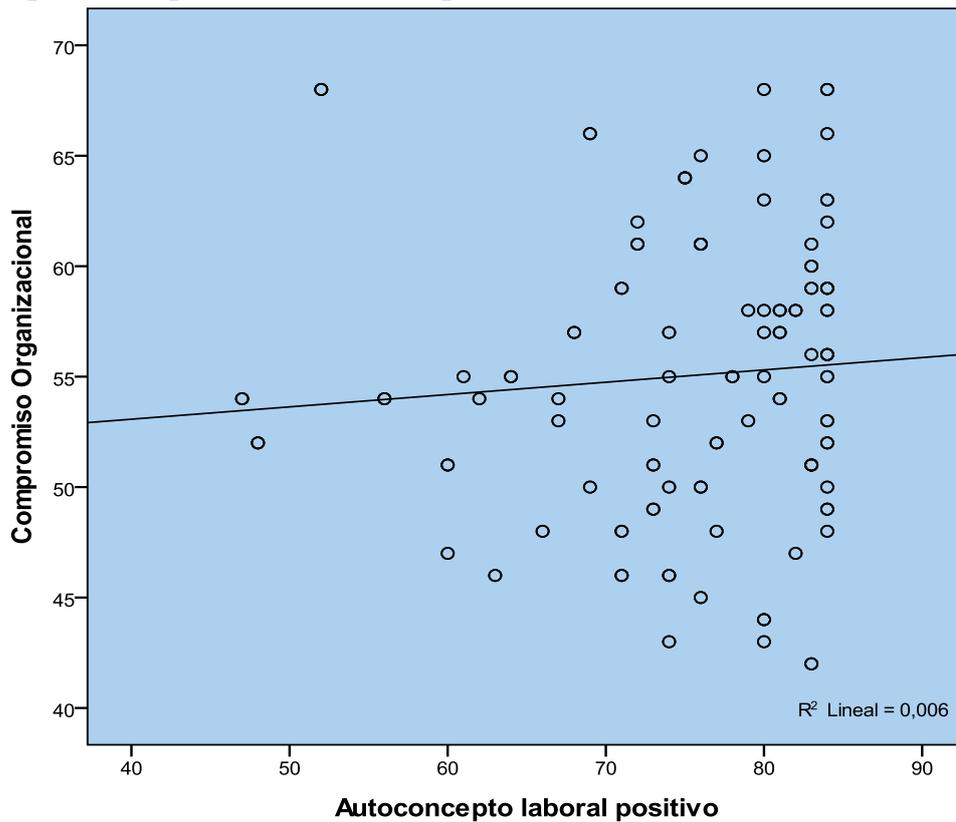
$$y = f(x)$$

**b. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión**

Variable  $y$  = Compromiso organizacional

Variable  $x$  = Autoconcepto laboral positivo

**Figura 3** Dispersión de Autoconcepto laboral positivo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD



Fuente : Tabla N° 16 y N°17 (SPSS V.24)  
 Elaboración : Propia

La figura 3.determina una distribución directa, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, lo cual puede afirmar que existe correlación directa entre las variables de estudio.

**c. Modelo de la ecuación de las variables**

**Tabla 19**

*Análisis de coeficientes entre el Autoconcepto laboral positivo y compromiso organizacional.*

| Modelo                        | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |        | Sig. |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
|                               | B                              | Error estándar | Beta                        | t      |      |
| 1 (Constante)                 | 50.842                         | 3.824          |                             | 13.294 | .000 |
| Autoconcepto laboral positivo | .056                           | .050           | .080                        | 1.108  | .269 |

a. Variable dependiente:Compromiso organizacional

La pendiente de la recta de regresión es:

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = 0.056$$

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 50.842$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 50.842 + 0.056x$$

El resultado de los coeficientes de la ecuación de la recta se comportan en un modelo lineal y existiendo mucha dispersión de los datos, se puede afirmar que no existe relación directa entre las variables ( $\text{sig}=0.269 > 0.05$ ) de autoconcepto laboral positivo y compromiso organizacional.

#### **Tabla 20**

*Resumen del modelo de correlación y determinación de pearson entre el Autoconcepto laboral positivo y Compromiso organizacional.*

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1      | .080 <sup>a</sup> | .006       | .001                 | 6.404                       |

a. Variables predictoras: (Constante), autoconcepto laboral positivo

#### **d. Estadísticos de prueba.**

##### **1.Hipótesis.**

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo que presenta el personal que labora en el Hospital III ESSALUD no es relevante para explicar la relación con el compromiso organizacional.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo que presenta el personal que labora en el Hospital III ESSALUD es relevante para explicar la relación con el compromiso organizacional.

##### **2.Nivel de significancia.**

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de

confianza es del 95%.

### 3.Regla de decisión.

Rechazar  $H_0$  si  $\text{sig} < 0.05$

Aceptar  $H_0$  si  $\text{sig} > 0.05$

#### e. Estadística de prueba usando SPSS 24.

**Tabla 21**

*Análisis de ANOVA entre el Autoconcepto laboral positivo y Compromiso organizacional.*

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl  | Media<br>cuadrática | F     | Sig.              |
|--------|-----------|----------------------|-----|---------------------|-------|-------------------|
| 1      | Regresión | 50.320               | 1   | 50.320              | 1.227 | .269 <sup>a</sup> |
|        | Residual  | 7792.258             | 190 | 41.012              |       |                   |
|        | Total     | 7842.578             | 191 |                     |       |                   |

a. Variables predictoras: (Constante), autoconcepto laboral positivo

b. Variable dependiente: Compromiso organizacional

Como el valor  $\text{sig.} = 0.269 > \alpha = 0.05$ , se rechaza  $H_a$ , a favor de la  $H_0$ ; declarando que el nivel de engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo no se correlaciona con el compromiso organizacional.

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, no existe correlación directa y significativa entre el engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo con el nivel de compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

El análisis de ANOVA muestra que las variables no se relacionan directamente  $\text{sig.} = 0.269 > \alpha = 0.05$ ; estos resultados declaran que no existe una asociación entre el engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo y el compromiso organizacional (Tabla 21).

## f. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

**Tabla 22**

*Análisis de Correlación entre el Autoconcepto laboral y el Compromiso organizacional.*

|                           |                        | Compromiso organizacional | Autoconcepto laboral |
|---------------------------|------------------------|---------------------------|----------------------|
| Compromiso organizacional | Correlación de Pearson | 1                         | .080                 |
|                           | Sig. (bilateral)       |                           | .269                 |
|                           | N                      | 192                       | 192                  |
| Autoconcepto laboral      | Correlación de Pearson | .080                      | 1                    |
|                           | Sig. (bilateral)       | .269                      |                      |
|                           | N                      | 192                       | 192                  |

El análisis de correlación que muestra la tabla 21, determina la no existencia de una correlación entre la engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo y compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación  $r = .080$  por lo que la relación que presenta las variables es no significativa.

## g. Estadísticos de prueba

### 1. Hipótesis

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$ :** El engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo no tiene relación con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca.

**H<sub>a</sub>:  $\rho \neq 0$ :** El engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo tiene relación con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca.

### 2. Nivel de significancia

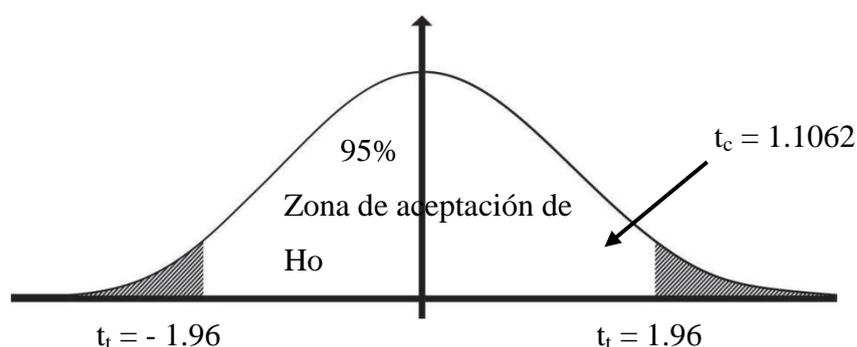
Si  $\alpha = 0.05$  .entonces t tabulada es  $t_t = t_{(0.975,190)} = \pm 1.96$  Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución t de Student con una probabilidad de confianza del 95% y 190 grados de libertad de tipo bilateral.

### 3. Prueba estadística

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.080\sqrt{192-2}}{\sqrt{1-(0.080)^2}} = \frac{1.1027}{0.9967} = 1.1062$$

### 4. Regla de decisión

Como  $t_c = 1.1062 < t_t = \pm 1.96$ , entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se rechaza la hipótesis alternativa, tal como puede ubicarse en una gráfica de la distribución t de Student.



### 5. Conclusión

En consecuencia, se concluye que no existe un grado de correlación o dependencia de las variables X e Y, significa que el engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo no tiene relación directa con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD de la ciudad de Juliaca.

#### 4.1.4. En relación al objetivo específico 3

**Tabla 23**

*Engagement laboral en la dimensión Apoyo social percibido del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.*

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo     | 52         | 27.1       | 27.1              | 27.1                 |
| Promedio | 92         | 47.9       | 47.9              | 75.0                 |
| Alto     | 48         | 25.0       | 25.0              | 100.0                |
| Total    | 192        | 100.0      | 100.0             |                      |

Fuente : Encuesta al personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

En la tabla N° 22 nos muestra que el nivel engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 47.9% de los resultados, indican un nivel promedio de apoyo social percibido, luego tenemos un 27.1% que indica un nivel bajo, por ultimo un 25% tuvieron un nivel alto

**Tabla 24**

*Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.*

|                              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Nada comprometido            | 48         | 25.0       | 25.0                 | 25.0                    |
| Medianamente<br>comprometido | 102        | 53.1       | 53.1                 | 78.1                    |
| Comprometido                 | 42         | 21.9       | 21.9                 | 100.0                   |
| Total                        | 192        | 100.0      | 100.0                |                         |

Fuente : Encuesta al personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

En la tabla N°23 se determina el nivel de compromiso organizacional que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 53.1% del personal estuvieron medianamente comprometido con la organización, seguidamente de 25% del personal que estuvieron nada comprometido, finalmente un 21.9% del personal estuvieron comprometidos.

**a. Planteamiento del modelo**

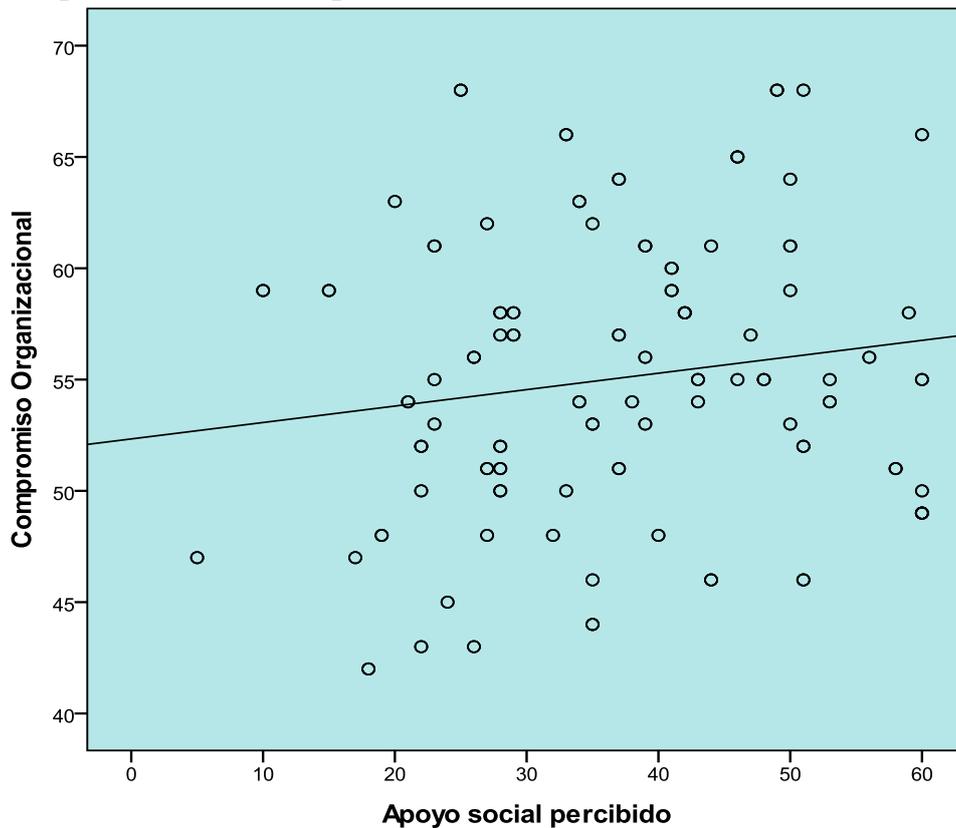
$$y = f(x)$$

**b. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión**

Variable  $y$  = Compromiso organizacional

Variable  $x$  = Apoyo social percibido

**Figura 4** Dispersión de Apoyo social percibido y Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD



Fuente : Tabla N° 22 y N°23 (SPSS V.24)  
 Elaboración : Propia

La figura 3.determina una distribución directa, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, lo cual puede afirmar que existe correlación directa entre las variables de estudio.

**c. Modelo de la ecuación de las variables**

**Tabla 25**

*Análisis de coeficientes entre el Apoyo social percibido y Compromiso organizacional.*

| Modelo                        | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |        | Sig. |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
|                               | B                              | Error estándar | Beta                        | t      |      |
| 1 (Constante)                 | 52.333                         | 1.363          |                             | 38.387 | .000 |
| Autoconcepto laboral positivo | .074                           | .035           | .152                        | 2.114  | .036 |

a. Variable dependiente:Compromiso organizacional

La pendiente de la recta de regresión es:

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = 0.074$$

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 52.333$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 52.333 + 0.074x$$

El resultado de los coeficientes de la ecuación de la recta se comportan en un modelo lineal y no existiendo mucha dispersión de los datos, se puede afirmar que no existe relación directa entre las variables (sig=0.036 < 0.05) de apoyo social percibido y compromiso organizacional.

**Tabla 26**

*Resumen del modelo de correlación y determinación de pearson entre el Apoyo social percibido y compromiso organizacional.*

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1      | .152 <sup>a</sup> | .023       | .018                 | 6.350                       |

a. Variables predictoras: (Constante), autoconcepto laboral positivo

**d. Estadísticos de prueba.**

**1. Hipótesis.**

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido que presenta el personal que labora en el Hospital III ESSALUD no es relevante para explicar la relación con el compromiso organizacional.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido que presenta el personal que labora en el Hospital III ESSALUD es relevante para explicar la relación con el compromiso organizacional.

## 2. Nivel de significancia.

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%.

## 3. Regla de decisión.

Rechazar  $H_0$  si  $\text{sig} < 0.05$

Aceptar  $H_0$  si  $\text{sig} > 0.05$

### e. Estadística de prueba usando SPSS 24.

**Tabla 27**

*Análisis de ANOVA entre el Apoyo social percibido y el compromiso organizacional.*

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl  | Media<br>cuadrática | F     | Sig.              |
|--------|-----------|----------------------|-----|---------------------|-------|-------------------|
| 1      | Regresión | 180.155              | 1   | 180.155             | 4.467 | .036 <sup>a</sup> |
|        | Residual  | 7662.423             | 190 | 40.329              |       |                   |
|        | Total     | 7842.578             | 191 |                     |       |                   |

a. Variables predictoras: (Constante), apoyo social percibido

b. Variable dependiente: Compromiso organizacional.

Como el valor  $\text{sig.} = 0.036 < \alpha = 0.05$ , se rechaza  $H_0$ , a favor de la  $H_a$ ; declarando que el nivel de engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido se correlaciona con el compromiso organizacional.

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa entre el engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido con el nivel de compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan directamente  $\text{sig.} = 0.036 < \alpha = 0.05$ ; estos resultados declaran que existe una asociación entre el engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido y el compromiso organizacional (Tabla 26).

## f. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

**Tabla 28**

*Análisis de Correlación entre el Apoyo social percibido y el compromiso organizacional.*

|                              |                        | Compromiso<br>organizacional | Apoyo social<br>percibido |
|------------------------------|------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Compromiso<br>organizacional | Correlación de Pearson | 1                            | .152*                     |
|                              | Sig. (bilateral)       |                              | .036                      |
|                              | N                      | 192                          | 192                       |
| Apoyo social<br>percibido    | Correlación de Pearson | .152*                        | 1                         |
|                              | Sig. (bilateral)       | .036                         |                           |
|                              | N                      | 192                          | 192                       |

\*. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

El análisis de correlación que muestra la tabla 27, determina la existencia de una correlación entre la engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido y compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación  $r = .152$  por lo que la relación que presenta las variables es significativa.

## g. Estadísticos de prueba

### 1. Hipótesis

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$ :** El engagement laboral en la dimensión Apoyo social percibido no tiene relación con el Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca.

**H<sub>a</sub>:  $\rho \neq 0$ :** El engagement laboral en la dimensión Apoyo social percibido tiene relación con el Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca.

## 2. Nivel de significancia

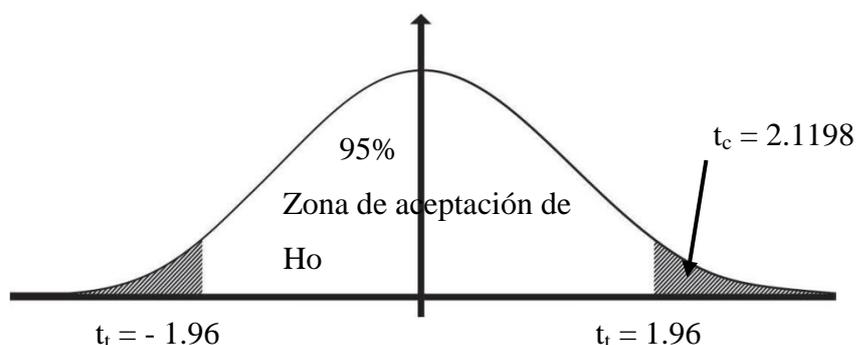
Si  $\alpha = 0.05$  .entonces t tabulada es  $t_t = t_{(0.975,190)} = \pm 1.96$  Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución t de Student con una probabilidad de confianza del 95% y 190 grados de libertad de tipo bilateral.

## 3. Prueba estadística

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.152\sqrt{192-2}}{\sqrt{1-(0.152)^2}} = \frac{2.0952}{0.9884} = 2.1198$$

## 4. Regla de decisión

Como  $t_c = 2.1198 > t_t = \pm 1.96$ , entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).y se rechaza la hipótesis nula, tal como puede se puede ubicar en una gráfica de la distribución t de Student.



## 5. Conclusión

En consecuencia, se concluye que existe un grado de correlación o dependencia de las variables X e Y, significa que el engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido tiene relación directa con el compromiso organizacional del personal que labora que labora en el Hospital III ESSALUD de la ciudad de Juliaca.

#### 4.1.5. En relación al objetivo específico 4

**Tabla 29**

*Engagement laboral en la dimensión Resiliencia en el trabajo del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.*

|          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|----------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Bajo     | 9                 | 4.7               | 4.7                      | 4.7                         |
| Promedio | 173               | 90.1              | 90.1                     | 94.8                        |
| Alto     | 10                | 5.2               | 5.2                      | 100.0                       |
| Total    | 192               | 100.0             | 100.0                    |                             |

Fuente : Encuesta al personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

En la tabla N° 28 nos muestra que el nivel engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 90.1% de los resultados, indican un nivel promedio de resiliencia en el trabajo, luego tenemos un 5.2% que indica un nivel alto, por ultimo un 4.7% tuvieron un nivel Bajo.

**Tabla 30**

*Compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.*

|                           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
|---------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Nada comprometido         | 48                | 25.0              | 25.0                     | 25.0                        |
| Medianamente comprometido | 102               | 53.1              | 53.1                     | 78.1                        |
| Comprometido              | 42                | 21.9              | 21.9                     | 100.0                       |
| Total                     | 192               | 100.0             | 100.0                    |                             |

Fuente: Encuesta al personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

En la tabla N°23 se determina el nivel de compromiso organizacional que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 53.1% del personal estuvieron medianamente comprometido con la organización, seguidamente de 25% del personal que estuvieron nada comprometido, finalmente un 21.9% del personal estuvieron comprometidos.

**a. Planteamiento del modelo**

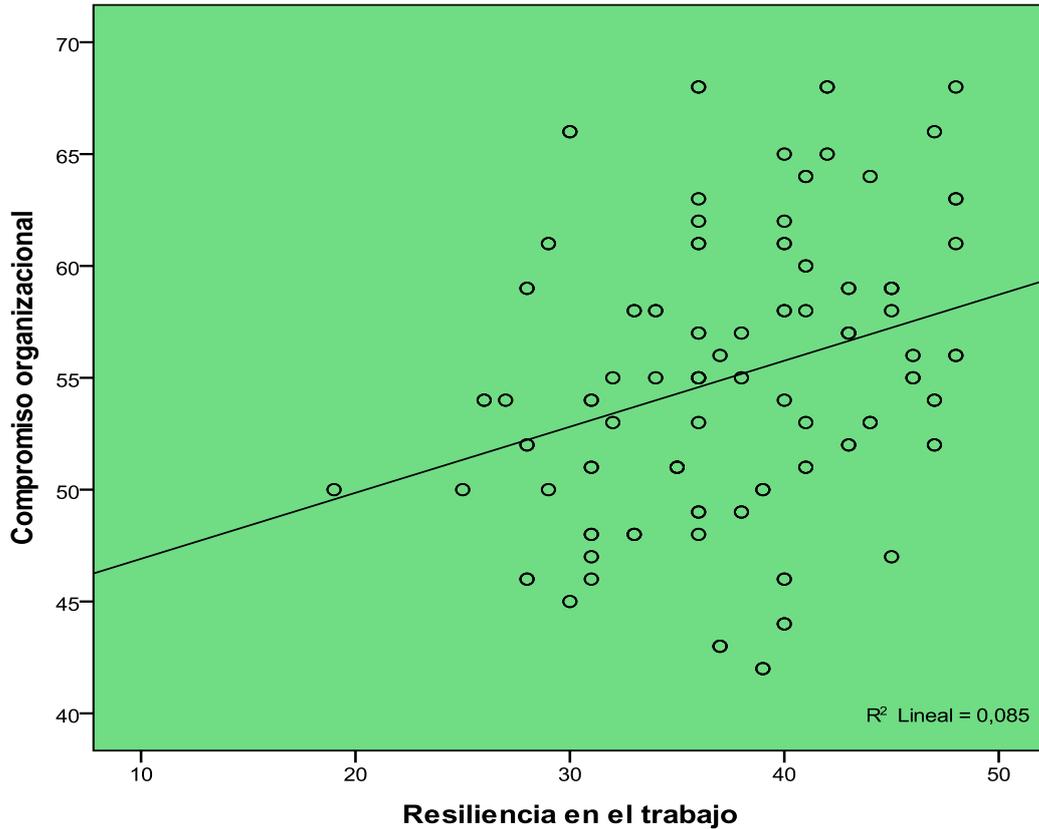
$$y = f(x)$$

**b. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión**

Variable  $y$  = Compromiso organizacional

Variable  $x$  = Resiliencia en el trabajo

**Figura 5** Dispersión de la Resiliencia en el trabajo y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD



Fuente : Tabla N° 28 y N°29 (SPSS V.24)

La figura 5.determina una distribución directa, existiendo mucha dispersión entre los puntos, lo cual puede afirmar que existe correlación directa entre las variables de estudio.

**c. Modelo de la ecuación de las variables**

**Tabla 31**

*Análisis de coeficientes entre la Resiliencia en el trabajo y Compromiso organizacional.*

| Modelo                    | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |        | Sig. |
|---------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
|                           | B                              | Error estándar | Beta                        | t      |      |
| 1 (Constante)             | 43.957                         | 2.675          |                             | 16.435 | .000 |
| Resiliencia en el trabajo | .295                           | .070           | .292                        | 4.205  | .000 |

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional

La pendiente de la recta de regresión es:

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = 0.295$$

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 43.957$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 43.957 + 0.295x$$

El resultado de los coeficientes de la ecuación de la recta se comportan en un modelo lineal y no existiendo mucha dispersión de los datos, se puede afirmar que existe relación directa entre las variables (sig=0.000 < 0.05) de resiliencia en el trabajo y compromiso organizacional.

**Tabla 32**

*Resumen del modelo de correlación y determinación de Pearson entre la Resiliencia en el trabajo y compromiso organizacional.*

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1      | .292 <sup>a</sup> | .085       | .080                 | 6.145                       |

a. Variables predictoras: (Constante), resiliencia en el trabajo.

#### **d. Estadísticos de prueba.**

##### **1. Hipótesis.**

**H<sub>0</sub>: b = 0:** El engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo que presenta el personal que labora en el Hospital III ESSALUD no es relevante para explicar la relación con el compromiso organizacional.

**H<sub>a</sub>: b ≠ 0:** El engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo que presenta el personal que labora en el Hospital III ESSALUD es relevante para explicar la relación con el compromiso organizacional.

##### **2. Nivel de significancia.**

El nivel de significancia será  $\alpha = 0.05$  y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%.

##### **3. Regla de decisión.**

Rechazar H<sub>0</sub> si sig < 0.05

Aceptar H<sub>0</sub> si sig > 0.05

#### **e. Estadística de prueba usando SPSS 24.**

**Tabla 33**

*Análisis de ANOVA entre la Resiliencia en el trabajo y compromiso organizacional.*

| Modelo    | Suma de cuadrados | gl  | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|-----------|-------------------|-----|------------------|--------|-------------------|
| 1         |                   |     |                  |        |                   |
| Regresión | 667.617           | 1   | 667.617          | 17.679 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual  | 7174.961          | 190 | 37.763           |        |                   |
| Total     | 7842.578          | 191 |                  |        |                   |

a. Variables predictoras: (Constante), resiliencia en el trabajo

b. Variable dependiente: Compromiso organizacional

Como el valor sig. = 0.000 <  $\alpha = 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub>, a favor de la H<sub>a</sub>; declarando que el nivel de engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo se correlaciona con el compromiso organizacional.

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa entre el engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo con el

nivel de compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019.

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan directamente sig. =  $0.000 < \alpha = 0.05$ ; estos resultados declaran que existe una asociación entre el engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo y el compromiso organizacional (Tabla 32).

#### f. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

**Tabla 34**

*Análisis de Correlación entre la Resiliencia en el trabajo y el compromiso organizacional.*

|                           |                        | Compromiso organizacional | Resiliencia en el trabajo |
|---------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Compromiso organizacional | Correlación de Pearson | 1                         | .292**                    |
|                           | Sig. (bilateral)       |                           | .000                      |
|                           | N                      | 192                       | 192                       |
| Resiliencia en el trabajo | Correlación de Pearson | .292**                    | 1                         |
|                           | Sig. (bilateral)       | .000                      |                           |
|                           | N                      | 192                       | 192                       |

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

El análisis de correlación que muestra la tabla 33, determina la existencia de una correlación entre la engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo y compromiso organizacional, con un coeficiente de correlación  $r = .292$  por lo que la relación que presenta las variables es significativa.

#### g. Estadísticos de prueba

##### 1. Hipótesis

**H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$ :** El engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo no tiene relación con el compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca.

**H<sub>a</sub>:  $\rho \neq 0$ :** El engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo tiene relación con el compromiso organizacional del personal que labora en el

Hospital III ESSALUD Juliaca.

## 2. Nivel de significancia

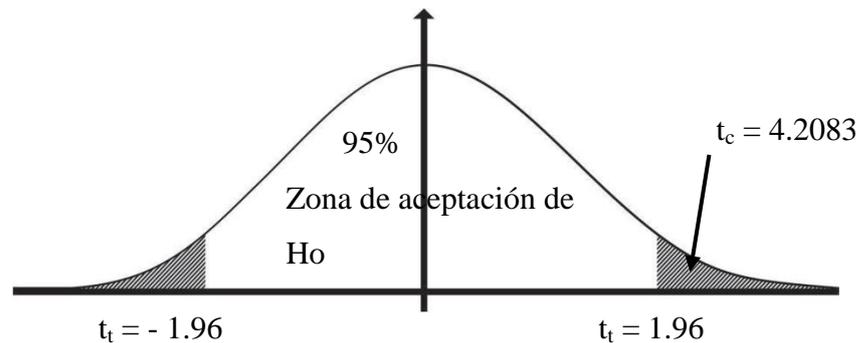
Si  $\alpha = 0.05$  .entonces t tabulada es  $t_t = t_{(0.975,190)} = \pm 1.96$  Este valor se encuentra en la tabla estadística de distribución t de Student con una probabilidad de confianza del 95% y 190 grados de libertad de tipo bilateral.

## 3. Prueba estadística

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.292\sqrt{192-2}}{\sqrt{1-(0.292)^2}} = \frac{4.0249}{0.9564} = 4.2083$$

## 4. Regla de decisión

Como  $t_c = 4.2083 > t_t = \pm 1.96$ , entonces se acepta la hipótesis alterna( $H_a$ ).y se rechaza la hipótesis nula, tal como puede se puede ubicar en una gráfica de la distribución t de Student.



## 5. Conclusión

En consecuencia, se concluye que existe un grado de correlación o dependencia de las variables X e Y, significa que el engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo tiene relación directa con el compromiso organizacional del personal que labora que labora en el Hospital III ESSALUD de la ciudad de Juliaca.

## 4.2. Discusión

De acuerdo a nuestros resultados en el nivel engagement laboral que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 51.6% de los resultados, indican un nivel promedio de engagement laboral, además de ellos tenemos un correlación directa entre dichas variables de  $r=0.249$ . De igual manera podemos observar que el nivel de compromiso organizacional que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 53.1% del personal estuvieron medianamente comprometido con la organización.

Esto es corroborado por el investigador Zurita et al (2014) los resultados que se consiguió una alta relación positiva entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. Conclusión se consigue que el nivel de compromiso general de la muestra de trabajadores con el Juzgado de Granada es medio. Por ende, dada la relación positiva observada, la satisfacción laboral asimismo se halla en un nivel medio. De igual manera el investigador Cutipa (2014) muestran que los resultados fueron que un clima organizacional favorable contribuye a que el trabajador de la Universidad Peruana Unión Fliac Juliaca asuma el compromiso organizacional, factor importante y vital dentro de cada organización, que aportará a la eficacia, productividad y el éxito organizacional de la institución. Por lo tanto se concluye que clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores en la UPEU Filial Juliaca, fue positiva y estadísticamente significativa con un  $r=0.799$ .

Por otra parte en el nivel engagement laboral en la dimensión emociones positivas que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD podemos observar que el 46.4% de los resultados, indican un nivel promedio de engagement laboral dentro de la organización, de igual manera se realizó una correlación entre dichas variables con  $r=0.239$ . Sin embargo el investigador Cabanillas (2014) encontró resultados diferentes

señalan que los trabajadores presentan, en su gran mayoría, un nivel de engagement altísimo (87.7%) y un nivel de comportamiento organizacional alto (79.6%). Por lo tanto se concluye que existe una relación moderada y positiva entre el engagement y el compromiso organizacional.

Por otro lado los investigadores Houben & Wüstner, 2014; Jiun-Lan, 2012; Ljungholm, 2014 menciona que las emociones positivas en las relaciones y transacciones comerciales del trabajador con el usuario, generan efectos fundamentales para el desempeño de la organización. Las relaciones afables y que produzcan cariño positivo con el usuario, a través de la autenticidad de las emociones expresadas por la parte del trabajador en los encuentros de servicio, producen satisfacción de este con la calidad, favorecen su resolución por adquirir el servicio con la empresa.

Sin embargo también nos muestra que el nivel engagement laboral en la dimensión autoconcepto laboral positivo que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 51.6% de los resultados, indican un nivel promedio de autoconcepto laboral positivo, luego tenemos un 30.2% que indica un nivel alto, por ultimo un 18.2% tuvieron un nivel bajo.  $r=0.080$ , por otro lado los investigadores. Por otra parte los investigadores Humphrey, Pollack y Hawver (2008) convocado en Burch, Batchelor, and Humphrey (2013), efectúan una clasificación del trabajo sensible conforme el ámbito de servicio en 3 categorías: Los trabajos de servicio al usuario en los que las personas deben expresar emociones positivas relacionadas con un trato afable y de apoyo, las profesiones de cuidado a la salud en la que las personas deben expresar simpatía y deseo de asistir, los trabajos de control social donde los trabajadores deben expresar irritación, agresión y dominación. También nuestros resultados muestran que en el nivel engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 47.9% de los resultados, indican un nivel

promedio de autoconcepto laboral positivo, y una correlación directa de  $r=0.152$ . Sin embargo en el apoyo social percibido mencionado por los investigadores Torres y Ballesteros (2015) muestra que el principal objetivo de las medidas de control organizacional, que en el campo del trabajo sensible son de manera comparativa más recientes que las medidas de control sobre las personas, ha sido darle integralidad a las acciones de intervención que han estado eminentemente dirigidas a los trabajadores expuestos, con el propósito de prosperar su eficiencia. Los factores de peligro presente en el trabajo sensible (medidas administrativas y sobre las personas); y en un nivel terciario, enfocando acciones para atender los efectos del trabajo sensible en la salud de las personas y reincorporar con éxito exactamente las mismas a su sitio de trabajo. Por otro lado también observamos que el nivel engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD se observa que el 90.1% de los resultados, indican un nivel promedio de resiliencia en el trabajo, el cual tenemos que existe correlación directa entre dichas variables  $r=0.292$ .

Asimismo el investigador Herrera (2012) encontraron resultados similares con los que arribó fue dentro de los tres tipos de compromiso se reportó, por medio de la prueba de correlación de Pearson, que el compromiso afectivo está considerablemente correlacionado con el compromiso normativo (.63), el compromiso de continuación está moderadamente correlacionado con el compromiso afectivo (.54) y normativo (.54), el compromiso normativo está considerablemente correlacionado con el afectivo (.63) y estos tres tipos de compromiso a su vez están fuertemente correlacionados con el compromiso organizacional (>.78). Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. El resultado indicó que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional están considerablemente correlacionados entre sí, es decir el compromiso organizacional

moderadamente alto está relacionado con la regular satisfacción laboral indicado por el estadístico (.79).

Los resultados de nuestra investigación es corroborado por el investigador Mamani (2015) los resultados indican que el cincuenta y uno con seis por ciento de los enseñantes presentan un nivel de satisfacción, el ciento noventa y cuatro por ciento moderadamente satisfactorio; y el seiscientos setenta y siete por ciento de los enseñantes presentan un compromiso organizacional conveniente, encontrándose relación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional (sig= .000) así como con sus dimensiones de compromiso cariñoso (sig= .000), compromiso de continuidad (sig= .045) compromiso normativo (sig= .000).

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y recomendaciones**

#### **5.1. Conclusiones**

Respecto al objetivo general se ha determinado que 51.6% del personal tuvieron un nivel promedio de engagement laboral, de igual manera el 53.1% del personal estuvieron medianamente comprometido con la organización. Además existe correlación directa entre la variable de engagement laboral y el compromiso organizacional con una  $r= 0.249$ , del personal que labora en el Hospital III ESSALUD.

Se concluye que existe correlación directa entre la dimensión de emociones positivas y el compromiso organizacional  $r= 0.239$  que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD, además un 46.4% del personal tuvieron un nivel promedio de engagement laboral en dicha dimensión, de igual manera el 25% del personal estuvieron nada comprometido con la organización.

Se concluye que no existe correlación entre la dimensión de autoconcepto laboral positivo y el compromiso organizacional  $r= 0.08$  que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD, además un 51.6% del personal tuvieron un nivel promedio de autoconcepto laboral positivo, de igual manera el 21.9% del personal estuvieron comprometido con la organización.

Se concluye que existe correlación entre la dimensión de apoyo social percibido y el compromiso organizacional  $r= 0.152$  que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD, además un 47.9% del personal tuvieron un nivel promedio de apoyo social percibido, de igual manera el 53.1% del personal estuvieron medianamente comprometido con la organización.

Se concluye que existe correlación entre la dimensión de resiliencia en el trabajo y el compromiso organizacional  $r= 0.292$  que presentan el personal que labora en el Hospital III ESSALUD, además un 90.1% del personal tuvieron un nivel promedio de resiliencia en el trabajo, de igual manera el 25% del personal estuvieron nada comprometido con la organización.

## **5.2.Recomendaciones**

Se recomienda al gerente del Hospital III ESSALUD realizar programas sobre el engagement laboral para que la organización tenga múltiples beneficios como son el entorno laboral, maquinarias de última generación, buenas oficinas y habitaciones para la atención del paciente que conllevará a la obtención de buenos resultados positivos, por lo tanto aumentará su compromiso organizacional.

Se recomienda a los jefes realizar talleres enfocados en la empatía del personal de salud ya que así desarrollaran las emociones positivas entre compañeros de trabajo, estos talleres debe consistir en sesiones como por ejemplo saludarse cortésmente sin distinción de profesión lo que siempre ocurre, no tener emociones negativas con el compañero de trabajo, tener buena empatía con los compañeros de trabajo para un bien común.

Se recomienda al jefe de personal que capacite a los trabajadores de salud con talleres vivenciales y proveer un factor de confianza adicional para expresar las ideas abiertamente sin presencia de temor al error por comunicarse inapropiadamente tanto con el director y con los jefes de áreas respectivamente, esto despertará un adecuado autoconcepto laboral positivo dentro del trabajo para que esto mejore de manera escalonada en el engagement laboral.

Se recomienda al jefe del personal de cada área realizar capacitaciones sobre el trabajo en equipo, en todas las áreas, por especialidades ya que las enfermeras y los médicos son los que tienen más especialidades en el campo de la salud, esto es un punto donde se debe trabajar más para obtener resultados a corto y mediano plazo, ya que la demanda de pacientes en el Hospital III ESSALUD es muy elevado y si no trabajan en equipo la carga laboral será demasiado para cada uno que labore en dicho hospital.

Se recomienda al director del Hospital III ESSALUD en coordinación con el

psicólogo que trabaja en el ESSALUD se brinde sesiones sobre la resiliencia para que de alguna manera el personal de salud sepa afrontar situaciones límites con la serenidad y pensando muy bien para no cometer algún error, por otra parte el psicólogo puede además adjuntar a estas sesiones o capacitaciones la gestión de talento humano, talleres vivenciales para mejorar las relaciones interpersonales, con estos programas el trabajador de salud mejorará la resiliencia en el trabajo en bien de la organización en la cual labora.

## Referencias Bibliográficas

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 1-18.
- Atencio, S., & Ortega, H. (2009). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos*. (Tesis de grado), Universidad Rafael Urdaneta, Venezuela.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). México D.F., México : Grupo editorial patria.
- Baron, R., & Greenberg, J. (1995). *Behavior in Organizations Understanding and Monaging the Human Side of Work*. University of Michigan: prentice Hall.
- Barraza, A., & Acosta, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación educativa*, 20-35.
- Belausteguigoitia, R. (2000). *La influencia del clima organizacional en el compromiso hacia la organización y el esfuerzo en miembros de empresas familiares mexicanas*.
- Blanch, J. M., Espuny, M. J., Gala, C., & Martín, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales fundamentos*. Cataluya: Editorial UOC .
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid : Publicaciones UNED.
- Bowler, W., & Brass, D. J. (2006). Relational correlates of interpersonal citizenship behavior:A social network perspective. *Revista de Psicología Aplicada*, 70-82.
- Cabanillas, M. A. (2014). Relación entre los niveles de engagement y compromiso organizacional en personal de una institución de educación superior de la ciudad de Cajamarca 2013. *Tendencias en psicología*, 45-52.
- Cárdenas, T. J., & Jaik, A. (2014, Julio-diciembre). Inventario para la medición del engagement en el trabajo (imet). *Revista de estudios clínicos e investigaciones psicológica*, 4(8).
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014). Inventario para la medición del engagement ( ilusión por el trabajo) un estudio instrumental. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 294-306.
- Cardozo, A., & Goncalvez, R. (1998). *Relación entre el compromiso organizacional y la rotación voluntaria del personal*. (Tesis de grado), Universidad catolica Andres Bello, Caracas.

- Contreras, L., & Lujano, C. (1999). *Compromiso organizacional en trabajadores accionistas*. (Tesis de grado ), Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Cooper, H. A., & Viswesvaran, C. (2005). The construct of work commitment: Testing an integrative framework. *Psychological Bulletin*, 241-259.
- Córdova, I. (2018). *Estadística aplicada a la investigación*. Lima: San Marcos EIRL.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana editores S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México : McGraw-Hill/interamericana editores S.A.
- Chistensen, K. (2015). *Entrevista a un líder del pensamiento: Daniel Goleman*. New York: Publicaciones Harvard.
- Espin, M. E., Zula, J. A., Espín, E. R., & Carrión, L. E. (2015). *Gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los servidores públicos*. Ecuador.
- Expok. (2018, 08 7). *Expok*. Retrieved from Comunicación de sustentabilidad y RSE: <https://www.expoknews.com/que-motiva-a-los-trabajadores-en-cada-pais/>
- Florez, G. J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones* (primera edición ed.). Lima: Universidad del pacifico.
- Gamarra, G., & Berrospi, J. (2013). *Estadística e investigación*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Garcia, A., & Uscanga, M. T. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo*. Malaga, España: Editorial Universitaria Cristobal Colon.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional* (doceava edición ed.). México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Publicaciones McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, J. M. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. Un análisis estructural. *Revista científica Ra- Xiamhai*, 217-229.
- Ibañez, V. (2007). *Estadística aplicada a la educación*. Puno: Edición Universitaria.
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con wilmar schaufeli. *Universidad de San Martín de Porres, Perú*, 187-194.
- Juárez, J. O., & Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Tlhuaca: Grupo editorial Patria S.A.
- Lasso, L. J. (2015). *Estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generaciones x y y; el caso de una empresa de servicios profesionales*. Buenos

- Aires.
- Mamani, A. J. (2015). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015*. (Tesis de grado), Universidad Peruana Unión, Juliaca.
- Maristany, J. (2007). *Administración de recursos humanos*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México S.A.
- Marquina, C. F. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima. *Revista científica de ciencias de la salud*, 32-42.
- Martínez, M. D. (2012). *La cultura de empresa*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1993). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin. Journal of Applied Psychology*, 607-618. Retrieved from [http://www.ijhssnet.com/journals/Vol\\_4\\_No\\_1\\_January\\_2014/32.pdf](http://www.ijhssnet.com/journals/Vol_4_No_1_January_2014/32.pdf)
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 61-89.
- Moya, R. (2004). *Probabilidad e inferencia estadística*. Lima: San Marcos.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: McGraw-Hill /Interamericana Editores S.A.
- Peña, B., Parra, M. C., & Beltrán, M. A. (2014). *Liderazgo resonante en el mundo empresarial*. Madrid.
- Peña, M., & Extremera, N. (2010). Inteligencia emocional percibida en el profesorado de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement). *Revista de educación*, 604-627.
- Rivera, O. M. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. (Tesis de grado), Pontificia universidad católica del Perú, Lima.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Guadalajara, México D.F.: Prentice-Hall.
- Rodríguez, A. (1999). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. España: Ediciones Pirámide S.A.
- Sikula, A. (1997). *Administración de Personal*. Guadalajara, México: Limusa.
- Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de*

- la tesis universitaria*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. Thousand oaks-CA: Sage Publications .
- Torres, I., & Ballesteros, M. (2015). Emociones en el trabajo: antecedentes, efectos e intervención.
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabaj, salud y factores psicosociales*. México D.F.: Manuel moderno S.A.de C.V.
- Valera, R. (2011). *Santa biblia*. Brasilia: Sociedades bíblicas unidas.
- Wallace, J. E. (1997). ). “*Beker’s Side bet Theory of Commitment Revisited: Is it Time for a Moratorium or Resurrection?*”. Retrieved Marzo 1, 2017, from <http://link.springer.com/article/10.1023%2FA%3A1016956322744#page-1>
- Wether, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos el capital humano de las empresas*. México D.F.: McGraw-Hill/interamericana editores S.A.
- Zurita, M. C., Ramírez, T., Quesada, J. M., Quesada, M. E., Ruiz, B. J., & Manzano, J. M. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada. *Revista Reidocrea* , 17-25.

# **Anexos**



**Anexo B: Matriz instrumental**

| <b>TÍTULO</b>   | <b>VARIABLES</b>                        | <b>DIMENSIONES</b>  | <b>INDICADORES</b>  | <b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>  | <b>INSTRUMENTO</b> |
|---|---|---|---|--|--------------------|
| Engagement laboral y compromiso organizacional del personal que labora en el Hospital III ESSALUD Juliaca, 2019 | Variable 1<br>Engagement laboral        | Emociones positivas en el trabajo<br><br>Autoconcepto laboral positivo<br><br>Apoyo social percibido<br><br>Resiliencia en el trabajo | Items : 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12.<br>Items : 13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26.<br>Items :27,28,29,30,31,32,33,34,35,36<br>Items : 37,38,39,40,41,42,43,44  | -Nunca<br>-Casi nunca<br>-Algunas veces<br>-Regularmente<br>-Bastantes veces<br>-Casi siempre<br>-Siempre  | Cuestionario       |
|   | Variable 2<br>Compromiso organizacional | Compromiso afectivo<br><br>Compromiso de continuidad<br><br>Compromiso normativo  | - Satisfacción<br>- Integración<br>- Voluntad<br>- Metas y objetivos<br>- Identificación<br><br>- Aptitudes<br>- Opinión<br>- Conveniencia<br>- Costo económico<br>- Necesidad<br>- Obligación moral<br>- Lealtad<br>- Sentimiento de culpabilidad<br>- Deber<br>- Reciprocidad | Muy en desacuerdo<br>En desacuerdo<br>No lo tengo definido<br>De acuerdo<br>Muy de acuerdo<br><br>Muy en desacuerdo<br>En desacuerdo<br>No lo tengo definido<br>De acuerdo<br>Muy de acuerdo<br><br>Muy en desacuerdo<br>En desacuerdo<br>No lo tengo definido<br>De acuerdo<br>Muy de acuerdo |                    |

## Anexo C: Cuestionario compromiso organizacional



### Compromiso organizacional



Buenas tardes nuestros nombres son Soledad Ines Ñaupa Ñaupa y Santiago Arística Zamata somos bachilleres egresados de la Universidad Peruana Unión estamos realizando una investigación sobre el Engagement laboral y el compromiso organizacional del Hospital III ESSALUD Juliaca, con el objetivo de reconocer lo que ustedes tienen sobre su compromiso organizacional y Engagement laboral.

El cuestionario es anónimo, no hay pregunta buena ni mala y agradecemos anticipadamente sus respuestas, las cuales deben responder a la verdad y a las exigencias de la investigación.

Con el fin de conocer la forma como usted percibe su experiencia laboral en su trabajo le rogamos contestar este cuestionario eligiendo la opción que mejor describe su experiencia personal. Cada una de las declaraciones tiene cinco posibles valores de respuesta según la siguiente escala de acuerdo o aprobación. Ponga una X en la columna que corresponda a su respuesta que aparece a la derecha de cada declaración.

| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | No lo tengo definido | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|-------------------|---------------|----------------------|------------|----------------|
| 1                 | 2             | 3                    | 4          | 5              |

#### VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

| Preguntas |   |   |   |   |   |   |
|-----------|---|---|---|---|---|---|
|           | <b>DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1         | Me encuentro satisfecho y entusiasmado por laborar en esta institución.   |   |   |   |   |   |
| 2         | Me integro plenamente con los colegas de mi Institución.  |   |   |   |   |   |
| 3         | Tengo la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar en esta institución a ser exitosa. |   |   |   |   |   |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4   | Puedo fijar mis propias metas y objetivos en esta institución.  |   |   |   |   |   |
| 5   | Siento identidad por esta institución, les hablo a mis amigos como una gran organización para trabajar. |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 2: Compromiso de continuidad</b> |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6   | Poseo capacidad y aptitudes para laborar en otras instituciones.  |   |   |   |   |   |
| 7   | En esta institución no se toma en cuenta mi opinión.  |   |   |   |   |   |
| 8   | Trabajar en esta institución es una equivocación de mi parte.   |   |   |   |   |   |
| 9   | Realizo mi trabajo sin pretender dar más de lo que me pagan.  |   |   |   |   |   |
| 10  | Si se presentase otra oportunidad de trabajo, dejaría esta institución.                                 |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 3: Compromiso normativo</b>      |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11  | Tengo la obligación moral de cumplir mi labor aunque me paguen poco.                                    |   |   |   |   |   |
| 12  | Demuestro lealtad a mi institución.   |   |   |   |   |   |
| 13  | Me sentiría culpable si es que desaparece mi institución.   |   |   |   |   |   |
| 14  | He recibido algún tipo de apoyo especial de parte de la institución .                                   |   |   |   |   |   |
| 15  | Tengo obligación de reciprocidad por permanecer en esta institución.                                    |   |   |   |   |   |

Fuente: Escala CO - TGG



## Cuestionario: Engagement laboral



Buenas tardes nuestros nombres son Soledad Ines Ñaupá Ñaupá y Santiago Arística Zamata somos bachilleres egresados de la Universidad Peruana Unión estamos realizando una investigación sobre el Engagement laboral del Hospital III ESSALUD.

| 0     | 1            | 2             | 3            | 4               | 5            | 6       |
|-------|--------------|---------------|--------------|-----------------|--------------|---------|
| N     | C.N.         | A.V.          | R.           | B.V.            | C.S.         | S.      |
| Nunca | A casi nunca | Algunas veces | Regularmente | Bastantes veces | Casi siempre | Siempre |

| 0 | 1    | 2    | 3  | 4    | 5    | 6 |
|---|------|------|----|------|------|---|
| N | C.N. | A.V. | R. | B.V. | C.S. | S |

| <b>EMOCIONES POSITIVAS EN EL TRABAJO</b>   |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1.Mi trabajo en esta institución me ilusiona.                                    |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.Me siento lleno de energía durante mi jornada laboral en esta institución.     |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. Mi trabajo en esta institución me fatiga fácilmente.                          |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. Estoy orgulloso del trabajo que hago en esta institución.                     |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.Me siento involucrado en el trabajo que desarrollo dentro de esta institución. |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.Estoy entusiasmado en mi trabajo en esta institución.                          |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.Veo con optimismo los resultados de mi trabajo.                                |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.Mi trabajo en esta institución me llena de esperanza.                          |  |  |  |  |  |  |  |
| 9.Mi trabajo en esta institución me inspira.                                     |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.Disfruto trabajar en esta institución.  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|   |          |             |             |          |             |             |          |
|---|----------|-------------|-------------|----------|-------------|-------------|----------|
| 11. Realizo mi trabajo satisfactoriamente, aun cuando en ocasiones implique tiempo extra.                                 |          |             |             |          |             |             |          |
| 12. Me siento alegre en mi trabajo.   |          |             |             |          |             |             |          |
| <b>AUTOCONCEPTO LABORAL POSITIVO</b>  |          |             |             |          |             |             |          |
|   | <b>N</b> | <b>C.N.</b> | <b>A.V.</b> | <b>R</b> | <b>B.V.</b> | <b>C.S.</b> | <b>S</b> |
| 13. Realizo mi trabajo adecuadamente, aun cuando existan conflictos que puedan afectarlo.                                 |          |             |             |          |             |             |          |
| 14. Me considero apto para trabajar en esta institución.  |          |             |             |          |             |             |          |
| 15. El trabajo que realizo en esta institución tiene sentido para mí.   |          |             |             |          |             |             |          |
| 16. Cuando realizo mi trabajo estoy muy concentrado en él.  |          |             |             |          |             |             |          |
| 17. Realizo bien mi trabajo en esta institución, aun cuando haya confusiones con la función que debe cubrir cada persona. |          |             |             |          |             |             |          |
| 18. El tiempo pasa "volando" cuando realizo mi trabajo en esta institución.   |          |             |             |          |             |             |          |
| 19. Tengo suficiente seguridad de lo que quiero cuando realizo mi trabajo en esta institución.                            |          |             |             |          |             |             |          |
| 20. Pongo todo mi esfuerzo en el trabajo que desarrollo en esta institución.  |          |             |             |          |             |             |          |
| 21. Tengo la capacidad necesaria para realizar mi trabajo con éxito dentro de esta institución.                           |          |             |             |          |             |             |          |
| <b>AUTOCONCEPTO LABORAL POSITIVO</b>  |          |             |             |          |             |             |          |
|   | <b>N</b> | <b>C.N.</b> | <b>A.V.</b> | <b>R</b> | <b>B.V.</b> | <b>C.S.</b> | <b>S</b> |
| 22. Soy muy persistente en mi trabajo que desarrollo en esta institución.   |          |             |             |          |             |             |          |

|  |          |             |             |          |             |             |          |
|--|----------|-------------|-------------|----------|-------------|-------------|----------|
| 23. Continúo trabajando y no me derroto, aunque las cosas no vayan bien dentro de esta institución.                |          |             |             |          |             |             |          |
| 24. Me considero eficaz en mi trabajo que desarrollo en esta institución.  |          |             |             |          |             |             |          |
| 25. Me esfuerzo por realizar bien mi trabajo en esta institución.  |          |             |             |          |             |             |          |
| 26. Acepto retos nuevos en mi trabajo dentro de esta institución.  |          |             |             |          |             |             |          |
| <b>APOYO SOCIAL PERCIBIDO</b>  |          |             |             |          |             |             |          |
|  | <b>N</b> | <b>C.N.</b> | <b>A.V.</b> | <b>R</b> | <b>B.V.</b> | <b>C.S.</b> | <b>S</b> |
| 27. Mis compañeros de trabajo en esta institución me ofrecen información importante para solucionar mis problemas. |          |             |             |          |             |             |          |
| 28. Estoy seguro de que en esta institución tengo compañeros que tratan de ayudarme.                               |          |             |             |          |             |             |          |
| 29. Siento que la relación con mis compañeros de trabajo en esta institución es cercana y de mucha confianza.      |          |             |             |          |             |             |          |
| 30. Mis compañeros de trabajo reconocen el trabajo que realizo.  |          |             |             |          |             |             |          |
| 31. Me contagio de las emociones positivas de mis compañeros de esta institución.                                  |          |             |             |          |             |             |          |
| 32. Converso sobre mis problemas con los compañeros de trabajo en esta institución.                                |          |             |             |          |             |             |          |
| 33. Mis compañeros de trabajo en esta institución me hacen sentir querido y estimado.                              |          |             |             |          |             |             |          |

|  |          |             |             |          |             |             |          |
|--|----------|-------------|-------------|----------|-------------|-------------|----------|
| 34. La información que me brindan mis compañeros de trabajo en esta institución me permite comprender mejor los problemas que tengo. |          |             |             |          |             |             |          |
| 35. El apoyo que me ofrecen mis compañeros de esta institución me hace sentir muy bien.  |          |             |             |          |             |             |          |
| 36. Las autoridades de esta institución reconocen el trabajo que realizo.  |          |             |             |          |             |             |          |
| <b>RESILIENCIA EN EL TRABAJO</b>   |          |             |             |          |             |             |          |
|  | <b>N</b> | <b>C.N.</b> | <b>A.V.</b> | <b>R</b> | <b>B.V.</b> | <b>C.S.</b> | <b>S</b> |
| 37. Cuando estoy trabajando en esta institución olvido todo lo que pasa a mí alrededor.  |          |             |             |          |             |             |          |
| 38. Busco estar informado sobre cómo mejorar mi trabajo.   |          |             |             |          |             |             |          |
| 39. En mi trabajo afronto exitosamente tareas que exigen atención, precisión, procesamiento o toma de decisiones complejas.          |          |             |             |          |             |             |          |
| 40. Realizo exitosamente mi trabajo, aun cuando exista acoso psicológico o laboral (mobbing) en esta institución.                    |          |             |             |          |             |             |          |
| 41. Realizo bien mi trabajo, aun cuando tenga que mostrar simpatía sin sentirla.   |          |             |             |          |             |             |          |
| 42. Realizo mi trabajo adecuadamente, aun cuando haya dudas de quedarme o no en esta institución.                                    |          |             |             |          |             |             |          |
| 43. Mi trabajo en esta institución es retador.   |          |             |             |          |             |             |          |
| 44. En esta institución logro desarrollar mi trabajo con autonomía.  |          |             |             |          |             |             |          |

## Anexo D : Carta de autorización de la universidad Peruana Unión

**CARGO**



*UPEU - Institución Acreditada*

### **UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN** **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES** **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Villa Chullunquiani, 17 de enero de 2019

**Dr.**  
**Jorge Saúl Aranibal Machaca**  
**Gerente de Red Asistencial Juliaca (Base 3)**  
Presente.-



De mi especial consideración:

Es un placer dirigirme a usted con un saludo cordial a nombre de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, deseándole muchos éxitos en su vida profesional y personal.

Permítame presentar a los Bachilleres Artística Zamata Santiago con DNI: 46849114 y Ñaupa Ñaupa Soledad Inés con DNI: 45323281, quienes son EGRESADOS de la E.P. de Administración de la Facultad Ciencias Empresariales, los mismos desean obtener información y datos en la institución que tiene a su cargo prestigiosamente, a fin de complementar la formación recibida en nuestra Institución, ya que los mencionados, están en proceso de titulación.

Quedo muy agradecido por su gentil atención y por su apoyo desinteresado en la formación de nuestros egresados.

Atentamente,



**Lic. Kukulí Ana Coaquira Puma**  
Coordinadora (e) de la Escuela Profesional de Administración - FJ

## Anexo E: Autorización del Hospital III de ESSALUD



"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

**CARTA N° 53 UCID-GRAJUL-ESSALUD-2019.**

Juliaca, 02 MAY 2019

**SEÑOR:**  
**DR. MARTIN ALVARO ORDOÑEZ**  
**DIRECTOR DEL HOSPITAL BASE III JULIACA**  
**SEGURO SOCIAL DE SALUD**  
Presente. -



**ASUNTO :** SOLICITA DAR FACILIDADES A ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD UNION PERUANA  
**REF. :** 1). CARTA S/N UNIVERSIDAD PERUANA UNION 17/01/2019

*De mi especial consideración:*

*Por medio de la presente, previo cordial saludo, me cabe el honor de dirigirme a usted, para solicitar se de las facilidades para la ejecución de proyecto de investigación "ENGAGEMENT LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOSPITAL III JULIACA" de los alumnos que se detallan, los cuales cuentan con proveído favorable de su despacho:*

- Arista Zamata Santiago
- Ñaupá Ñaupá Soledad Ines

*Los mencionados investigadores deben cumplir con lo siguiente:*

1. La estancia en el Hospital Base III ESSALUD Juliaca, así como la realización de la investigación no debe representar gasto para la institución, ni producir perjuicio alguno.
2. Debe informarse periódicamente de la investigación
3. Al finalizar debe quedar una copia del informe final
4. En todo momento debe portar el carnet otorgado por la Unidad de Capacitación Investigación y Docencia.
5. En todo momento debe estar bajo la guía del tutor asignado por parte de ESSALUD, por el periodo que durara la investigación, a quien desde ya se le agradece su apoyo.

*Agradeciendo la atención a la presente, me suscribo de Usted.*

*Atentamente,*

  
**Abog. Berna Aza Vega**  
JEFE UNIDAD DE CAPACITACION  
INVESTIGACION Y DOCENCIA  
Red Asistencial - Juliaca  
EsSalud

BAV/UCID  
c.c. archivo  
NIT: 1599-2019-1228  
1299-2019-93



ANEXO 1  
"HOJA DE RUTA"

NIT: 1599 - 2019 - 1228 Página:     

¡IMPORTANTE! Mantener esta hoja de ruta como caratula del documento y utilizar el código de la acción solicitada

| N° | FECHA       | REMITENTE | ACCION | DETALLE DE ACCION  | DESTINO           |
|----|-------------|-----------|--------|--|-------------------|
|    | 25 MAR 2019 |           | 1      | PROV. N° 1340<br>AUTORIZACION PARA<br>RESUMEN NEUROLOGICO -<br>DEL FOUCAINOS | UCIDP             |
|    | 02 MAY 2019 |           |        | Carta W. 053-UCID<br>G. 16304 - ESPECIALISTAS 2019                           |                   |
|    | 17 MAY 2019 |           |        | Abogado Sergio<br>Ramos  | Servi Asistencial |
|    |             |           |        | Brindar facilidades.<br>Prov. N° 1738  |                   |
|    |             |           |        |  |                   |
|    |             |           |        |  |                   |
|    |             |           |        |  |                   |
|    |             |           |        |  |                   |
|    |             |           |        |  |                   |
|    |             |           |        |  |                   |

RECEBIDO  
VICI  
TRES  
ESALUD

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| Cod. Acción solicitada | Cod. Acción solicitada |
| 1 Atención             | 6 Supervisar           |
| 2 Opinión              | 7 Conocimiento y fines |
| 3 Informe              | 8 Visar                |
| 4 Preparar recuadro    | 9 Archivo              |
| 5 Coordinar            | 10 Otros - especificar |

Formato Hoja de Ruta  
Resolución de Gerencia General N° 03-EESALUD-2017

## Anexo F: Escala de estaciones

Para clasificar el engagement laboral se utilizó 3 dimensiones en este caso bajo, promedio, alto tuvo los siguientes resultados:

### 1. Datos obtenidos del SPSS 24 para clasificar el engagement laboral

| Estadísticos        |          |           |
|---------------------|----------|-----------|
| N                   | Válidos  | 192       |
|                     | Perdidos | 0         |
| Media               |          | 207.41667 |
| Desviación estándar |          | 27.265100 |

#### a) Se determinó el promedio (X)

$$X = 207.41667$$

#### b) Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 27.265100$$

$$a = X - 0.75(DS)$$

$$a = 207.41667 - 0.75 (27.265100)$$

$$a = 186.97$$

$$a = \mathbf{187}$$

$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$b = 207.41667 + 0.75 (27.265100)$$

$$b = 227.87$$

$$b = \mathbf{228}$$

#### c) Clasificación del engagement laboral

Bajo 0 - 187

Promedio 188 - 228

Alto 229 - 264

**2. Datos obtenidos del SPSS 24 para clasificar el engagement laboral en la dimensión Emociones positivas.**

| Estadísticos        |          |          |
|---------------------|----------|----------|
| N                   | Válidos  | 192      |
|                     | Perdidos | 0        |
| Media               |          | 57.71354 |
| Desviación estándar |          | 9.237201 |

**a) Se determinó el promedio (X)**

$$X = 57.71354$$

**b) Se calculó la desviación estándar (DS)**

$$DS = 9.237201$$

$$a = X - 0.75(DS)$$

$$b = X + 0.75(DS)$$

$$a = 57.71354 - 0.75(9.237201)$$

$$b = 57.71354 + 0.75(9.237201)$$

$$a = 50.79$$

$$b = 64.64$$

$$a = \mathbf{51}$$

$$b = \mathbf{65}$$

**c) Engagement laboral en la dimensión emociones positivas**

Bajo : 0 - 51

Promedio : 52 - 65

Alto : 66 - 72

**3. Datos obtenidos del SPSS 24 para clasificar Engagement laboral en la dimensión autoconcepto positiva.**

| Estadísticos        |          |          |
|---------------------|----------|----------|
| N                   | Válidos  | 192      |
|                     | Perdidos | 0        |
| Media               |          | 75.35938 |
| Desviación estándar |          | 9.198282 |

**a) Se determinó el promedio (X)**

$$X = 75.35938$$

**b) Se calculó la desviación estándar (DS)**

$$DS = 9.198282$$

$$a = X - 0.75(DS)$$

$$a = 75.35938 - 0.75(9.198282)$$

$$a = 68.46$$

$$a = \mathbf{68}$$

$$b = X + 0.75(DS)$$

$$b = 75.35938 + 0.75(9.198282)$$

$$b = 82.26$$

$$b = \mathbf{82}$$

**c) Engagement laboral en la dimensión autoconcepto positiva.**

Bajo            0 - 68

Promedio      69 - 82

Alto            83 - 84

**4. Datos obtenidos del SPSS 24 para clasificar el Engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido.**

| Estadísticos        |          |           |
|---------------------|----------|-----------|
| N                   | Válidos  | 192       |
|                     | Perdidos | 0         |
| Media               |          | 36.77083  |
| Desviación estándar |          | 13.159496 |

**a) Se determinó el promedio (X)**

$$X = 36.77083$$

**b) Se calculó la desviación estándar (DS)**

$$DS = 13.159496$$

$$a = X - 0.75(DS)$$

$$a = 36.77083 - 0.75 (13.159496)$$

$$a = 26.90$$

$$a = 27$$

$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$b = 36.77083 + 0.75 (13.159496)$$

$$b = 46.64$$

$$b = 47$$

**c) Engagement laboral en la dimensión apoyo social percibido.**

Bajo 0 - 27

Promedio 28 - 47

Alto 48 - 60

**5. Datos obtenidos del SPSS 24 para clasificar el Engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo.**

| <b>Estadísticos</b> |          |          |
|---------------------|----------|----------|
| N                   | Válidos  | 192      |
|                     | Perdidos | 0        |
| Media               |          | 37.57292 |
| Desviación estándar |          | 6.334060 |

**a) Se determinó el promedio (X)**

$$X = 37.57292$$

**b) Se calculó la desviación estándar (DS)**

$$DS = 6.334060$$

$$a = X - 0.75(DS)$$

$$a = 37.57292 - 0.75 (6.334060)$$

$$a = 26.90$$

$$a = 27$$

$$b = X + 0.75 (DS)$$

$$b = 37.57292 + 0.75 (6.334060)$$

$$b = 46.64$$

$$b = 47$$

**c) Engagement laboral en la dimensión resiliencia en el trabajo.**

Bajo 0 - 27

Promedio 28 - 47

Alto 48

## 6. Datos obtenidos del SPSS 24 para clasificar el compromiso organizacional.

| Estadísticos        |          |          |
|---------------------|----------|----------|
| N                   | Válidos  | 192      |
|                     | Perdidos | 0        |
| Media               |          | 55.04688 |
| Desviación estándar |          | 6.407856 |

### a) Se determinó el promedio (X)

$$X = 55.04688$$

### b) Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 6.407856$$

$$a = X - 0.75(DS)$$

$$a = 55.04688 - 0.75(6.407856)$$

$$a = 50.24$$

$$a = \mathbf{50}$$

$$b = X + 0.75(DS)$$

$$b = 55.04688 + 0.75(6.407856)$$

$$b = 59.85$$

$$b = \mathbf{60}$$

### c) Compromiso organizacional

Nada comprometido : 0 - 50

Medianamente comprometido : 51 - 60

Comprometido : 61 - 75

**Anexo G: Evidencias fotograficas**





