



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Engagement y Justicia Organizacional en colaboradores de una empresa prestadora de
Servicios de Salud

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología

AUTOR:

Antonio Alexis Haro Alvarado (ORCID: 0000-0002-3624-8011)

ASESORAS:

Dra. Mirtha Mercedes Fernández Mantilla (ORCID: 0000-0002-8711-7660)

Dra. Haydee Mercedes Aguilar Armas (ORCID: 0000-0001-9368-6184)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

TRUJILLO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi abuelo, Antonio Alvarado Núñez, médico y gran ser humano, quien fue mi mentor de vida y ejemplo de principios, valores y sabiduría.

A mis padres, Alexis y Ana, por su constante apoyo y soporte incondicional, que me permiten salir adelante y sostenerme ante cualquier dificultad.

A mis hermanas, Elsa y María Fernanda, mi fuente de inspiración y motivación para superarme día a día y salir adelante.

Al personal de salud, que por vocación de servicio ayudan y brindan un servicio de calidad a los pacientes, sin discriminación alguna y sobreponiéndose a dificultades y/o deficiencias que puedan encontrar.

El autor.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento al Director de la institución donde se realizó la presente investigación, por la confianza y apoyo para llevar a cabo la misma de forma satisfactoria. Además, al personal de dicha institución quienes, a pesar de sus múltiples ocupaciones y quehaceres, mostraron predisposición para participar en las evaluaciones requeridas. Asimismo, a mis asesoras Mirtha Fernández y Mercedes Aguilar, por su constante guía y orientación en la realización y mejora del presente estudio, sin cuyo valioso apoyo hubiese sido complicado realizar.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Antonio Alexis Haro Alvarado, identificado con el DNI 72141590, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología:

Declaro bajo juramento que toda la documentación, datos e información que acompañan la tesis: “Engagement y Justicia Organizacional en colaboradores de una empresa prestadora de servicios de salud” son veraces y auténticos.

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

Trujillo, 18 de febrero del 2020



Antonio Alexis Haro Alvarado

DNI N°: 72141590

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	11
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	48

RESUMEN

Existen pocos estudios organizacionales realizados en instituciones privadas de salud, asimismo, muchos de ellos se centran en el personal asistencial, dejando de lado al personal administrativo y generalizando los resultados. Por ello, el propósito de la presente investigación es determinar la relación entre las variables del Engagement y la Justicia Organizacional y sus respectivas dimensiones, mostrando las diferencias que existen entre los colaboradores administrativos y asistenciales, con un diseño comparativo - correlacional. La muestra estuvo compuesta por 91 colaboradores, utilizando como instrumentos para medir las variables la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo de 17 ítems (UWES-17) y la Escala de Justicia Organizacional de Colquitt de 20 ítems. Los hallazgos determinaron que no existe diferencia estadística entre ambos grupos, sin embargo, sí en los promedios; asimismo, sí existe relación directa pequeña entre ambas variables ($r_s=.15$) sólo en el grupo asistencial y no en el administrativo ($r_s=.02$); y respecto a las dimensiones, también se encontraron relaciones mas no fueron iguales en ambos grupos debido a diferencias entre ellos. Estos resultados indican que a pesar de que ambos grupos forman parte de una misma institución poseen diferencias, como en la correlación de las variables estudiadas, puesto que mientras que la mejora del Engagement en el personal asistencial incrementa la percepción de Justicia Organizacional (y viceversa), en el personal administrativo no es así; sin embargo, en ciertas dimensiones de ambas variables sí. Estas diferencias pueden deberse a las características particulares de cada grupo y sus diferentes funciones.

Palabras clave: Clínica, administrativo, asistencial, colaboradores, diferencia

ABSTRACT

There are a few organizational studies made in private health institutions, and many of them focus on healthcare staff, leaving administrative staff aside and generalizing the results to all the employees. Therefore, the purpose of the present investigation is to determine the relationship between the variables of Engagement and Organizational Justice and their respective dimensions, showing the differences that exist between administrative and healthcare collaborators, with a comparative - correlational design. The sample consisted of 91 collaborators, using as instruments to measure the variables the Utrecht Engagement Scale at Work of 17 items (UWES-17) and the Colquitt Organizational Justice Scale of 20 items. The findings determined that there isn't a statistical difference between the two groups, but there is in the averages; likewise, there is a small direct relationship between both variables ($r_s = .15$) only in the healthcare group and not in the administrative group ($r_s = .02$); and respect of the dimensions, relationships were also found but they were not equal in both groups due to the difference between them in the correlations. These results shows that although both groups are part of the same institution they have differences, as in the variables studied, so while the improvement of Engagement in healthcare personnel increases the perception of Organizational Justice (and vice versa), in the administrative staff is not like that; however, in certain dimensions of both variables it does. These differences may be due to the particular characteristics of each group and their different functions.

Keywords: Medical clinic, administrative, healthcare, staff, difference.

ACTA DE ORIGINALIDAD

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Haydee Mercedes Aguilar Armas
 docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela
 Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Trujillo (precisar
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" Engagement y Justicia Organizacional en colaboradores de una empresa
 prestadora de servicios de salud
 "
 del (de la) estudiante Antonio Alexis Haro Alvarado

..... constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 13.3% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
 Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Trujillo, 30 de junio del 2020



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 18211853

 Revisó Vicerrectorado de Investigación / DEVAC / Trujillo	 / Responsable del SCSZ	 Aprobó	 PERU 2020
---	---	--	--

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.