



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

#### **Clima organizacional y engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

#### **AUTOR:**

García Huamaliano, Rubén Darío (ORCID: 0000-0002-4889-6411)

#### **ASESORA:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (ORCID: 0000-0002-0268-3250)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi esposa, quien está siempre a mi lado en la construcción de mi vida familiar y profesional, brindándome su amor y apoyo incondicional.

A mi hija por su cariño y compañía, por ser siempre mi mayor motivación para concluir esta tesis.

### **Agradecimiento**

A mis padres. Carlos y Delfina, por regalarme la vida y enseñarme valores sólidos para ser mejor persona y profesional.

El autor

## Índice de Contenidos

|  | Pág.      |
|--|-----------|
| Carátula   | ii        |
| Dedicatoria  | ii        |
| Agradecimiento   | iii       |
| Índice de Contenidos                                       | iv        |
| Índice de tablas   | v         |
| Resumen  | vi        |
| Abstract   | vii       |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>                                     | <b>1</b>  |
| <b>II. MARCO TEÓRICO</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>III. METODOLOGÍA</b>                                    | <b>16</b> |
| <b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b>                  | <b>16</b> |
| Enfoque de la investigación.                               | 16        |
| <b>3.2 Variables y operacionalización</b>                  | <b>16</b> |
| <b>3.3 Población y muestra</b>                             | <b>18</b> |
| <b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> | <b>19</b> |
| <b>3.5 Procedimientos</b>                                  | <b>21</b> |
| <b>3.6 Método de análisis de datos</b>                     | <b>21</b> |
| <b>3.7 Aspectos éticos</b>                                 | <b>22</b> |
| <b>IV. RESULTADOS</b>                                      | <b>23</b> |
| <b>V. DISCUSIÓN</b>  | <b>29</b> |
| <b>VI. CONCLUSIONES</b>                                    | <b>36</b> |
| <b>VII. RECOMENDACIONES</b>                                | <b>38</b> |
| <b>REFERENCIAS</b>   | <b>39</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>50</b> |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| <b>Tabla 1</b> Descripción de la población y la muestra.   | 18   |
| <b>Tabla 2</b> Nivel de clima organizacional y sus dimensiones según la percepción del personal del servicio de emergencia de un hospital nivel II-I | 23   |
| <b>Tabla 3</b> Nivel de engagement y sus dimensiones presentes en el personal del servicio de Emergencia en un Hospital nivel II-I                   | 24   |
| <b>Tabla 4</b> Correlación entre clima organizacional y engagement en trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-I              | 25   |
| <b>Tabla 5</b> Correlación entre dimensión, comportamiento organizacional y variable engagement  | 26   |
| <b>Tabla 6</b> <i>Correlación entre dimensión, estructura organizacional y el engagement</i>   | 27   |
| <b>Tabla 7</b> <i>Correlación entre dimensión, estilo de dirección y el engagement</i>   | 28   |

## Resumen

El objetivo del actual trabajo de investigación fue establecer relación entre el clima organizacional y el engagement en el personal del servicio de Emergencia en un Hospital nivel II-I, Lima – 2022. Con el propósito de mejorar el ambiente laboral y lograr el compromiso de los colaboradores con la organización prestadora de servicios de salud, así como alcanzar la calidad de la atención que brinda el servicio de Emergencia. Resulta una investigación de tipo básica, nivel descriptivo, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y correlacional, mediante el método hipotético deductivo. La muestra incluyó a toda la población por conveniencia del estudio, constituido por 60 colaboradores del servicio de Emergencia. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento se utilizaron el cuestionario con escala de Likert para evaluar el Clima Organizacional en el ámbito de la Salud (ECOS-S), y cuestionario UWES – Utrecht Work Engagement Scale. Los resultados evidencian que el 48,3% de los colaboradores considera que el clima organizacional es adecuado, el 45,0% está en riesgo y el 6,7% considera como inadecuado; en relación con la variable engagement el 45,0% presentó niveles muy alto, el 33,3% alto, el 10,0% promedio, el 10,0% bajo; mientras que el 1,7% presentó un nivel muy bajo. Se determinó que en la prueba ejecutada el valor  $p = 0,761$  es mayor que  $\alpha = 0,05$ , por lo que conlleva a negar la hipótesis alterna y se admite la hipótesis nula, interpretando que no existe relación significativa entre la variable clima organizacional y el engagement de los trabajadores del servicio de emergencia. En consecuencia se halló una correspondencia negativa de ( $r = 0,040$ ). Por lo tanto, si se logra consolidar un clima organizacional adecuado, el nivel del engagement en los colaboradores obtendrán valores muy alto y alto.

*Palabras clave:* Clima organizacional, engagement, ambiente laboral, compromiso.

## Abstract

The objective of the current research work was to establish a relationship between the organizational climate and the engagement of the Emergency service personnel in a level II-I Hospital, Lima - 2022. With the purpose of improving the work environment and achieving the commitment of the collaborators with the organization providing health services, as well as achieving the quality of care provided by the Emergency service. It results in a basic type of research, descriptive level, non-experimental design, quantitative approach, cross-sectional and correlational, through the hypothetical-deductive method. The sample included the entire population for the convenience of the study, made up of 60 collaborators from the Emergency service. The survey was used as a technique and the questionnaire with a Likert scale was used as an instrument to evaluate the Organizational Climate in the field of Health (ECOS-S), and the UWES - Utrecht Work Engagement Scale questionnaire. The results show that 48.3% of the collaborators consider that the organizational climate is adequate, 45.0% is at risk and 6.7% consider it inadequate; In relation to the variable engagement, 45.0% presented very high levels, 33.3% high, 10.0% average, 10.0% low, while 1.7% presented a very low level. It was determined that in the executed test the value  $p = 0.761$  is greater than  $\alpha = 0.05$ , which leads to denying the alternative hypothesis and admitting the null hypothesis, interpreting that there is no significant relationship between the organizational climate variable and the engagement of emergency service workers. Consequently, a negative correspondence of ( $r = 0.040$ ), was found. Therefore, if it is possible to consolidate an adequate organizational climate, the level of engagement in collaborators will obtain very high values.

*Keywords:* Organizational climate, engagement, work environment, commitment.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el actual contexto globalizado, las organizaciones prestadoras de servicios de salud se encuentran en la necesidad de cambiar de paradigma, para lograr posicionarse y ser sustentables en un mercado cada vez más competitivo (Rahimic, 2013). En consecuencia, las empresas del sector de salud buscan generar valor agregado a los servicios que brindan, con el fin de incrementar los ingresos y controlar con eficacia el gasto operacional, para lograrlo exploran nuevas estrategias como el clima organizacional y el engagement, constructos que pretenden fomentar en los colaboradores la calidad, la eficiencia y la eficacia del servicio (Abun et al., 2021).

A nivel internacional, algunos estudios han demostrado que, el engagement del personal de salud se puede definir como una práctica que se caracteriza, por la vitalidad que se manifiesta en un alto nivel de energía en la labor. La dedicación significa estar plenamente comprometido con la tarea y experimentar una sensación de entusiasmo y la concentración se considera como una inmersión agradable en el trabajo. En este sentido, el clima organizacional se ha identificado como un antecedente de tipo organizativo que puede afectar el engagement de los colaboradores (Hu et al., 2022).

De igual forma, Ancarani et al. (2019) refieren que el sector de salud representa un ámbito interesante para el estudio del engagement de los trabajadores y sus antecedentes organizativos, ya que los hospitales son ejemplos de servicios de alto contacto entre el paciente y el personal, por lo cual es probable que el compromiso de los trabajadores se vea afectado por un clima de alta intensidad.

Se tiene que, toda organización es considerado prestadora de servicios de salud y es única donde cada grupo ocupacional posee particularidades especiales, en consecuencia, el estudio del clima organizacional en el sector salud representa un instrumento estratégico porque influye en la mejora continua. Además, el clima organizacional, representa un recurso en sí mismo e instrumental para obtener o proteger otros intereses valiosos como el talento humano (Bakker et al., 2008).

Del mismo modo, según Rozman & Strukelj (2021) un ambiente de labor propicio dará lugar a empleados comprometidos que disfruten de su trabajo. Por lo tanto, es probable que el clima laboral sea un excelente predictor del

rendimiento de la organización y de los empleados, y que un trabajador únicamente pueda rendir bien si está comprometido con su trabajo.

En el ámbito nacional son escasos los estudios de postgrado relacionados con clima organizacional y engagement en el área de la salud, la mayoría están dirigidos a organizaciones financieras, educación y empresas privadas de bienes y servicios. Para Belizario & Condori (2019) el engagement debería ser aplicado y promovido por la alta dirección, puesto que es sinónimo de compromiso, mejorando la calidad del servicio y la convertiría en competitiva, así mismo, lograría la identificación del colaborador con su institución, que se vería reflejado en un mejor trato hacia el cliente.

Por otro lado, para Canchari (2020) los directivos de la organización miden su capacidad de gestión desde una perspectiva de cantidad de atenciones más, no en la calidad del servicio, para el autor los colaboradores desean ayudar en la recuperación de la salud de los usuarios, pero se encuentran con una realidad en el que no cuentan con medicamentos idóneos, materiales médicos y equipos de ayuda al diagnóstico necesarios para una atención oportuna que implican frustración y disminución del compromiso con la institución quienes exigen mucho, sin embargo; no cumplen con crear un buen clima organizacional que influya en el engagement de los colaboradores.

Por último, Asencios (2019) sostiene que los directivos de las organizaciones tiene que implementar un clima organizacional positivo que proteja el bienestar físico y mental de sus colaboradores con estrategias que reduzcan los riesgos que perjudiquen la salud, puesto que en su estudio demostró la existencia de una correlación moderada entre las variables clima organizacional y engagement, resaltando que un alto grado de engagement en los colaboradores eleva el compromiso con su organización con implicancias directas en la productividad de muchos centros de salud.

En el ámbito local, según Pedraza (2018) el servicio de emergencia representa una dimensión organizada de procesos y prácticas de trabajo mediante los cuales se instauran relaciones personales y profesionales entre los colaboradores del servicio, donde el clima organizacional y el engagement resultan fundamentales en la conducta y proceder de los colaboradores. Su estudio y análisis proporcionará conocimiento valioso para el diseño e implementación de políticas prácticas en gestión de un clima organizacional

que impriman en la organización, identidad, buen ambiente laboral y apoyo, elementos claves para alcanzar el engagement en los colaboradores.

A nivel social, en los servicios de emergencias, unido al aumento de la tasa de tratamientos de urgencia per cápita y el incremento poblacional, suponen una presión cada vez mayor para el personal de salud que allí labora (Hu et al., 2022). Particularmente, la carencia de recursos en muchos hospitales de Lima y los problemas de gestión en emergencias conforma una problemática que requiere atención inmediata, pues, afectan la calidad de la atención del paciente (Soto, 2019).

En este contexto, en el Hospital de nivel II-I ubicado en Lima existe un deficiente proceso de asignación de citas que conlleva a que los usuarios acudan y saturen el servicio de emergencia, a esto se suma el vertiginoso avance tecnológico global que hace posible que los pacientes estén más informados, por lo tanto, exigen atención rápida y de calidad que representan un reto que desafían la capacidad de respuesta del personal asistencial, alterando muchas veces el clima organizacional, así como también el engagement de los colaboradores.

Ante esta realidad, el problema general de la investigación planteado fue ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima - 2022?; se formuló como problemas específicos a las siguientes interrogantes: (A) ¿Qué relación existe entre clima organizacional en su dimensión, comportamiento organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima - 2022?; (B) ¿Qué relación existe entre clima organizacional en su dimensión estructura organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima - 2022?; (C) ¿Qué relación existe entre clima organizacional en su dimensión estilo de dirección y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima - 2022?

La investigación se justifica desde un criterio práctico, pues, los datos resultantes del estudio brindarán información relevante a las autoridades encargadas de la gestión del hospital en la toma de decisiones, puntualmente, el estudio permitirá a los directivos del hospital conocer el tipo de clima organizacional y el nivel de engagement presente en los colaboradores del

servicio de emergencia para que tomen las medidas correctivas necesarias, en aras de alcanzar la calidad de la atención que repercutirá en la satisfacción del usuario.

Asimismo, posee justificación teórica porque la discusión de los hallazgos dará un aporte para incrementar las teorías referidas al clima organizacional y el engagement especialmente en el contexto de salud, constituyendo además un insumo para el desarrollo de una línea de investigación. De igual forma, se justifica metodológicamente, puesto que los instrumentos validados y métodos de investigación aplicados podrán ser utilizados como referencia en investigaciones futuras.

Así, el objetivo general de la investigación fue establecer relación entre el clima organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima - 2022; Prosiguiendo se plantearon los objetivos específicos que fueron: (A) Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión, comportamiento organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022; (B) Establecer la relación entre clima organizacional en su dimensión estructura organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022; (C) Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión estilo de dirección y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022.

Por otra parte, la hipótesis general de la investigación fue existe relación entre el clima organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022; mientras que las hipótesis específicas fueron: (A) Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión comportamiento organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022; (B) Existe relación entre clima organizacional en su dimensión estructura organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022; (C) Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estilo de dirección y la variable engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El clima organizacional es un indicador que evidencia el nivel que posee una organización con relación al ámbito laboral, los trabajadores que experimenten durante su labor emociones positivas demostrarán mayor motivación y engagement, en consecuencia, a mayor engagement mayor desarrollo de sentimientos positivos. Existen varias definiciones para clima organizacional, como el propuesto por Schneider (2014) quien la define como una expresión en común que los miembros de una organización asignan a las prácticas, políticas, eventos, procedimientos que experimentan y las conductas que perciben serán apoyados y recompensados. Para Wei & Morgan (2004) el clima organizacional se encarga de la percepción de los colaboradores relacionados con la producción e influye fuertemente sobre la conducta individual, grupal y dentro de la organización porque forma parte de la cultura organizacional con valores, creencias, normas, costumbres, lenguaje, símbolos y opiniones.

Así tenemos estudios que guardan relación con la presente investigación a nivel internacional, entre ellos: Okoseimiema & Eketu (2019) quienes realizaron un estudio con el objetivo de examinar la relación entre el clima organizacional y el engagement de los empleados en bancos en el estado de Rivers, Nigeria. Para conseguir el propósito empleó un cuestionario a una muestra sistemática de 196 empleados, siendo un estudio cuasi experimental, transversal. Obtuvo como resultado una correlación positiva entre las dimensiones del clima organizacional y el engagement, concluye que el desarrollo del clima organizacional incrementa el nivel de compromiso (engagement), recomienda gestionar paquetes de incentivos que impulsen el compromiso cognitivo y afectivo de los empleados.

Entre tanto, Rozman & Strukelj (2020) realizaron un estudio con el objetivo de examinar el impacto de los componentes del clima organizacional en el compromiso laboral de los empleados en organizaciones medianas en Eslovenia. Para alcanzar el propósito se ejecutaron un cuestionario a una muestra sistemática de 1000 empleados, siendo una investigación empírica, basado en la explicación de análisis factorial exploratoria. Sus resultados afirman que la motivación de los empleados impacta significativamente en el compromiso laboral (engagement), así mismo resaltan la importancia de los

componentes del clima organizacional como un medio que incrementa el desempeño y compromiso laboral (engagement).

Por su parte, Abun (2021) ejecutó una investigación con el propósito de establecer correlación entre el clima organizacional y el compromiso laboral (engagement) en empleados de los colegios de palabra divina en la región de Ilocos, Filipinas. Para lograr el propósito empleó una encuesta a una muestra sistemática que involucro a todos los profesores y personal administrativo por la limitación de la muestra, siendo una investigación de diseño evaluativo, descriptivo y correlacional. El resultado permitió confirmar la existencia de una correlación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral (engagement) de los profesores, indican que la falta de compromiso debilita la competitividad, pudiendo influir negativamente en el rendimiento escolar porque la calidad de la educación no puede separarse de la calidad de los maestros y empleados.

En un estudio realizado por Chian (2017) con el objetivo de analizar la relación del clima organizacional y engagement en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la Región del Biobío en Chile. Para lograr el propósito se ejecutó una encuesta a una muestra sistemática de 237 trabajadores, siendo una investigación básica, no experimental, transversal y correlacional, el resultado fue la confirmación de una asociación estadística significativa entre varias dimensiones del clima organizacional con varias dimensiones del engagement, decretando que a superior engagement en los colaboradores se manifiesta un clima organizacional más idóneo para el logro de los objetivos institucionales.

Por último, Garcés & Rojas (2020) en su investigación revisión sistemática de la literatura acerca de la relación entre engagement y clima organizacional, artículos científicos en español, con el objetivo de discernir sobre la relación entre las dos variables de estudio. Para dicho propósito realizaron una búsqueda sistemática, resumen objetivo y análisis crítico de artículos en español de los últimos cinco años, utilizaron para su finalidad la base de datos de la universidad cooperativa de Colombia. El resultado que encontraron fue la existencia de relación positiva entre engagement y clima organizacional, además indican que las organizaciones que brindan los recursos necesarios en cantidad y calidad para el cumplimiento del trabajo de

los colaboradores repercuten positivamente e incrementan el nivel de engagement. Finalmente, concluyen que tanto el engagement como en el clima organizacional son influenciados por variables Como la percepción, la motivación, los recursos, el liderazgo, la claridad de la organización y la comunicación interna.

En el ámbito nacional, se hallaron correspondencia con el mismo propósito de estudio, a lo realizado por: Cabanillas (2021) quien llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar relación entre el clima organizacional y el engagement en los trabajadores de una entidad financiera en la ciudad de Huancayo. Para cumplir su objetivo ejecutó un cuestionario a una muestra sistemática de 152 empleados, siendo un estudio básico. El resultado evidenció la existencia de una relación moderada y fuerte entre el clima organizacional y el engagement, por último, decreta que un clima organizacional óptimo y saludable genera en los colaboradores mayor compromiso (engagement) en aras de alcanzar los objetivos de la organización.

Por su parte, Pineda (2021) llevó a cabo una investigación, cuyo objetivo fue determinar si el clima organizacional se corresponde con el engagement de los profesores de una institución educativa de Tacna. Para el logro del objetivo empleó un cuestionario a una muestra sistemática de 61 profesores, tratándose de una investigación de diseño no experimental, censal, nivel correlacional. El resultado le permitió señalar que el clima organizacional obtuvo un nivel óptimo y el engagement (compromiso) en los colaboradores se identificó un nivel muy alto, finalmente sugieren a los directivos implementar talleres para conocer el sentir de los profesores y escuchar sugerencias que mejoren el clima organizacional que logren el compromiso (engagement) con la organización.

Entre tanto, Apaza (2021) desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la existencia de relación entre motivación y engagement laboral en el personal asistencial del centro de salud en Pisac. Para el logro del objetivo empleo un cuestionario que involucró a una muestra sistemática de 53 trabajadores, siendo un estudio básico de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. El resultado fue que los trabajadores tienen un nivel medio de motivación, mientras que el nivel de engagement en los trabajadores fue bajo, confirmando la existencia de una correlación directa

entre la motivación y engagement, finalmente recomienda la implementación de actividades que fortalezcan la motivación como la mejora de condiciones laborales y el reconocimiento de logros.

Canchari (2020) realizó una investigación con el objetivo de determinar la existencia de relación entre el clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital subregional de Andahuaylas. Para lograr el objetivo empleo un cuestionario que involucro a una muestra sistemática de 60 trabajadores, tratándose de una investigación básica de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. El resultado fue: un clima organizacional regular para el 47%, de los trabajadores, malo para el 35% y bueno para el 18%; mientras que para el compromiso laboral el 47% presentó un compromiso medio, 32% compromiso bajo y 22% compromiso alto. Finalmente concluye confirmar la existencia de una relación significativa entre clima organizacional y el compromiso laboral, por lo tanto, recomienda mejorar el clima organizacional, para lograr la satisfacción y el compromiso del trabajador del departamento de emergencia que se reflejara en la productividad.

Por su parte, Vivanco (2019) realizó una investigación con el objetivo de conocer diferencias entre el grado de engagement en operarios contratados tras culminar el programa de capacitación laboral juvenil y los incorporados por contratación tradicional en una empresa peruana de consumo masivo. Para el logro del objetivo se empleó un cuestionario que involucro a una muestra sistemática de 95 trabajadores, siendo un estudio de caso, no experimental, y transversal. El resultado fue: El nivel de engagement entre trabajadores contratados por el programa da capacitación laboral juvenil y contrato tradicional de 1 a 2 años y 5 a 6 años servicio es ( $p$ -valor=0,00) muestra diferencias; mientras que los mismos trabajadores con 3 a 4 años de servicio él ( $p$ -valor > 0,05) no muestran diferencias. La conclusión fue decretar la existencia de diferencias significativas entre ambos grupos de estudio y recomienda que otras organizaciones implementen programas de capacitación laboral juvenil con la finalidad de realizar estudios similares que permitan estandarizar criterios con la finalidad de promover este tipo de práctica formativa que brinda mayores oportunidades a los jóvenes.

Existen varias teorías sobre el clima organizacional, las primeras teorías se enfocaron en el estudio de la estructura organizacional y las relaciones interpersonales. Taylor (1911) con su teoría de la administración científica sustentados en los principios de selección del personal, división de tareas, cooperación y especialización; el mismo Taylor (1916) propone la teoría clásica en la que estudia los cargos de trabajo para incrementar la productividad; por otro lado, Munsterberg (1924-1927) expone la teoría de las relaciones humanas quien brinda relevancia a la comunicación, dinámica de grupo, motivación, informalidad y liderazgo.

Sin embargo, el estudio del clima organizacional toma un nuevo rumbo a partir de Bebkhard, Likert y Lewin (1962) quienes dieron mayor realce al desarrollo organizacional planificado, abordaron al clima organizacional como el factor determinante en la conducción organizacional laboral, brindando preferencia a las relaciones humanas con énfasis en la persona y sus apreciaciones (Iglesias, 2019). Esta investigación se desarrolló tomando como referencia al modelo teórico de los sistemas sustentado por Chiavenato (2009) quien indica la importancia de estudiar a todas las propiedades de los sistemas, los cuales no pueden describirse separadamente de sus elementos (Loyaga, 2019).

Por lo mencionado las organizaciones no son estables, en su compleja estructura se encuentran contradicciones y problemas que representan una oportunidad para cambiar y evolucionar, además las teorías estudian características particulares desde el punto de vista del investigador y en diferentes épocas que abordan problemas del momento; sin embargo, en este siglo se brinda mayor importancia al ser humano y a la comunicación interna indispensables para mantener un clima y unidad organizacional porque las organizaciones no existirían sin los seres humanos.

El clima organizacional se estudia desde la perspectiva de tres enfoques, mencionados a continuación: a) El enfoque estructuralista sustentado por Forehand y Gilmer, quienes determinaron que el clima organizacional posee propiedades invariables que la describen y diferencian de otras organizaciones y repercuten en la conducta de sus colaboradores, b) El enfoque subjetivo sustentado por Halpin y Crofts quienes definen al clima organizacional como el sentir que el colaborador tiene de la organización, c) El

enfoque clima síntesis propuestos por Wather quien define al clima organizacional como la apreciación que los individuos tienen de su organización y el juicio que forman de ella. (Goncalves,1997)

La teoría de los sistemas explicada por Chiavenato (2009) y Segredo et al. (2015) afirma que, dicho enfoque interconecta a las relaciones y el contexto, donde las propiedades esenciales de un organismo son propiedades del conjunto que surgen de las interacciones entre las partes; donde el contexto es el producto de las percepciones de los grupos sociales que comparten diferentes visiones del mundo.

Segredo (2017) define al clima organizacional como un constructo complejo, sujeto a posiciones y enfoques en cuanto a su producción. Resulta una gama que se enmarca en dos puntos de vista extremos: los que enfatizan en factores organizacionales puramente objetivos, externos a los individuos (enfoque estructuralista) y los que privilegian los atributos percibidos por los individuos dentro de la organización, la opinión que el empleado se forma de ella en virtud de las percepciones y satisfacción de las expectativas (enfoque subjetivista o perceptual).

Existen formas diferentes de analizar y medir el clima organizacional, cada organización puede incluir diferentes variables y dimensiones que crean conveniente, así tenemos la propuesta de Litwin y Stinger quienes propusieron nueve variables: Autonomía en toma de decisiones, estructura, desafío en las metas, recompensa, estándares de productividad, cooperación, identificación, conflicto y el manejo de las emociones. (Castel, 2001). Otras formas de medir el clima organizacional tenemos los instrumentos creados por consultoras como Hay Group, quienes recomiendan el instrumento Estudio del clima organizacional (ECO) con seis dimensiones: estándares, responsabilidad, claridad, reconocimiento, flexibilidad y espíritu de equipo. Así mismo, la consultora GESTAR plantea para el estudio del clima organizacional 12 dimensiones: respaldo organizacional, claridad organizacional, remuneraciones, progreso y desarrollo, comunicación, beneficios, cooperación, ambiente físico y seguridad, liderazgo, identificación, organización del trabajo y participación (Maish, 2009).

Por otro lado, en salud pública existen instrumentos como el propuesto por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de

Salud (OMS/OPS) para ser aplicados en dirección de sistemas de salud. Para nuestra investigación la que más se adapta es el planteado por Segredo (2017) quien define al clima organizacional desde un enfoque sistémico como el elemento clave en el progreso de la organización, en el que su análisis profundo, valoración y su perfeccionamiento incidirán en forma directa en el alma de la organización; además recomienda tres dimensiones que se explican a continuación.

La dimensión de comportamiento organizacional faculta un análisis ordenado de los actos y posturas que demuestran los colaboradores en su organización, contiene a categorías: comunicación, motivación, relaciones de trabajo e interpersonales (Segredo, 2017).

La dimensión de estructura organizacional, describen a los procedimientos y normas que reglamentan el trabajo, incluye a categorías: condiciones de trabajo, funcionamiento y estímulo al desarrollo organizacional (Segredo, 2017).

La dimensión de estilo de dirección representa a la forma como el nivel directivo guía y orienta a la organización para lograr los objetivos, incluye categorías: participación, liderazgo, trabajo en equipo y solución de conflictos (Segredo, 2017).

La segunda variable de estudio es el engagement, termino en idioma inglés, en español significa implicancia, compromiso o deber contraído, resulta un anglicanismo que delimita una creación psicológica que precisa un estado mental, propio, valorable por medio de escalas planteadas y validadas (López, 2017). Sin embargo, el engagement es un constructo precedido por la investigación del síndrome de Burnout comprendido como los efectos negativos del trabajo en los colaboradores.

El síndrome de Burnout es definido por Maslach (1977) como una situación de fatiga crónica en el ámbito profesional del sector sanitario y educación, en respuesta al estrés laboral con efectos sobre la persona, pero también con repercusiones negativas en una organización, podemos comprender que el burnout representa lo contrario del Engagement como lo afirma Shirom (1989) quien sostiene que el síndrome de burnout es opuesto al estrés laboral general, depresión, fatiga, aburrimiento, tedio, crisis y acontecimientos de la vida, así mismo al igual que el engagement el burnout

presenta tres dimensiones para su estudio como son: El agotamiento emocional, despersonalización experimentado por el colaborador y la dificultad para la realización personal en el trabajo (Martínez, 2010).

En consecuencia, emerge la necesidad de investigar el estado positivo experimentado en el trabajo, de esta forma Salanova & Schaufeli (2004) acuñan el constructo engagement palabra que engloba el positivismo laboral. Entonces la dedicación y el vigor del engagement son antagónicos con el cinismo y el agotamiento del Burnout, mientras que la absorción del engagement es antagónico a baja eficacia, sin embargo, ambos constructos pueden estar presente en un mismo colaborador en algunas dimensiones (Quiroz & Muñoz, 2020).

La primera teoría vinculada al engagement es la de los recursos y demandas laborales. Dicho enfoque sostiene que, el ambiente laboral se encuentra conformado por los recursos laborales divididos en externos e internos, poseen el objetivo de alcanzar las metas programadas por la organización y las demandas laborales representan el aspecto psicológico, físico y organizacional del trabajo, se traduce en la presión laboral por parte de la clientela que ocasiona cansancio mental y físico (Moreno, 2009).

La teoría de demandas y recurso laboral (JD-R) ampliación del (DRL), pone énfasis en el estudio de la resiliencia y competencias propias para su intervención en la creación de un ambiente agradable, también incluyen al amparo frente a amenazas y estimular el desarrollo personal, analizados según las dimensiones autoestima, autosuficiencia y optimismo, además refiere que la demanda y recursos laborales ocasionan impacto directo e indirecto en la motivación y el estrés (Candia, 2017).

Anterior al Engagement la psicología de la salud ocupacional tradicional se enfocaba en el estudio del proceso de la enfermedad, buscaba el origen, como se manifestaba y finalmente se implementaba un plan de tratamiento, es decir estudiaba los aspectos negativos de la salud, esta corriente prosiguió inalterable hasta el año 90 donde en adelante surge una nueva corriente.

En contraparte nace la psicología positiva organizacional enfocada en la prevención y en el estudio del potencial humano orientado a mejorar el desempeño laboral, con énfasis en el análisis de los estados positivos de la salud (Virgil, 2017). Uno de estos estados positivos de la salud es el constructo

engagement estado en el que el colaborador de una organización presenta entusiasmo y vigorosidad por su labor y para poder cuantificarla elaboraron la prueba Utrecht Work Engagement Scale (EWES), con tres dimensiones para su comprensión como son: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli & Bakker, 2003).

Entonces, una organización positiva debería desencadenar efectos positivos en el rendimiento laboral y en la satisfacción de sus colaboradores, así también estos colaboradores deberían identificarse, comprometerse y confiar en su organización. Esta investigación se basa en la teoría de la psicología positiva de Seligman (2019) quien propuso estudiar los aspectos positivos de las experiencias humanas desde tres perspectivas: Experiencias positivas, fortalezas psicológicas y de las particularidades que determinan a las organizaciones positivas (Domínguez et al., 2017).

El engagement representa un estado mental real distinguido por: Dedicación, que implica involucramiento al trabajo, Vigor, implica ánimo y persistencia al trabajo y Absorción, implica concentración (Schaufeli et al., 2002). Por otro lado, para Macey & Schneider (2008) el engagement es una situación codiciable donde prima el esfuerzo, compromiso, pasión, entusiasmo y energía de los colaboradores alineados con los objetivos de la organización.

Para Bakker (2011) el engagement representa una situación poderosa, tiene un propósito organizacional y connota compromiso laboral, que implica compromiso laboral, con una fuerte conexión emocional que siente el colaborador hacia su institución y que influye en el comportamiento y nivel de esfuerzo en su labor.

El engagement es un constructo asociado al estado mental positivo, explora la realización de los colaboradores dentro de la organización, para ello existen:

Los elementos individuales del colaborador. Representan a las características propias del colaborador, es la forma de como disfruta en la realización de sus actividades y su involucramiento en conseguir un desempeño óptimo con estados que evidencian interés, alegría y satisfacción en el cumplimiento de su labor (Salanova & Schaufeli, 2009).

Los elementos psicológicos. Representan a la conducta del colaborador que ayuda en mejorar el entorno laboral como son: vigor, dedicación y

absorción (Salanova & Schaufeli, 2009); también tenemos a la resiliencia y a la conducta proactiva propuestas por (Bakker & Leiter, 2010), así mismo, se incorporan como elementos psicológicos a la motivación y a la facultad de afrontar las demandas de trabajo.

Los elementos recursos de trabajo que brinda la organización. Representan a los recursos que proporciona la organización a sus colaboradores e impulsan el desarrollo personal como también el profesional, entre ellos se encuentran. El apoyo social consiste en instaurar en el área de trabajo condiciones que promuevan las buenas relaciones entre los colaboradores, con clima empático y confianza entre los miembros de la organización; y por último el feedback a los directivos de una organización en reconocimiento a los objetivos conseguidos (Salanova & Schaufeli, 2009).

El estudio del engagement recae en su importancia como predictor del desempeño, la asociación entre el engagement y el desempeño se explica en primer lugar porque el colaborador engagement percibe a menudo estados de alegría y entusiasmo, considerados como emociones positivas que estimulan el aprendizaje constante y nuevas habilidades que son aplicados en la labor que desarrollan. Además, el colaborador engagement presenta buena salud general que le orienta a enfocarse mejor en su labor. En último término, el colaborador engagement origina su propio recurso retroalimentándose o solicitando ayuda a sus compañeros, por último, el colaborador engagement traspasa su compromiso a sus compañeros que laboran en su área, ya que los colaboradores que reciben apoyo de sus compañeros se sienten más eficientes y comprometidos porque se sienten respaldados en consecuencia son mejores personas y ciudadanos. Además, cuando la organización provee de recursos necesarios para el cumplimiento de la labor, el colaborador responde con mayor compromiso (Bakker et al., 2011).

El engagement representa un rasgo distintivo entre las personas que puede cambiar con el tiempo y según algunas circunstancias específicas. Así, también los niveles de engagement varían de colaborador en colaborador, existen además situaciones donde algunos colaboradores se comprometen más que otros, por lo tanto, el engagement es un estado afectivo y cognitivo presente como también persistente, por lo que el engagement representa un estado mental y no un atributo del colaborador (Bakker et al. 2011).

Según el manual UWES (Schaufeli et al., 2001). El engagement tiene tres dimensiones: 1) Vigor. Distinguida por altos niveles de energía y destreza, así como también concentración y voluntad de ejecución de una tarea, 2) Dedicación. Caracterizado por el involucramiento en la faena, al igual que por sensaciones persistentes de orgullo, regocijo y desafío por el trabajo, 3) Absorción. Distinguida por un estado permanente de concentración en la labor y apreciación de que el tiempo pasa acelerado.

### **III. METODOLOGÍA**

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

Enfoque de la investigación.

El actual estudio de investigación fue de tipo cuantitativa porque la información fue medida y cuantificada estadísticamente, propiciando obtener aclaraciones a partir de la hipótesis y posibilitando instaurar modelos de comportamiento y planteamiento de teorías (Pasqualini, 2007). Básica, porque respondió como influyo el clima organizacional en el engagement. Una investigación básica estudia a las leyes naturales separadas de su adaptación práctica inmediata, se denomina básica, ya que de ella se originan otras investigaciones (Pasqualini, 2007).

Diseño de la investigación.

No experimental porque no se manipuló a las variables en estudio, por lo que se observó el fenómeno como se presentó en su contexto natural para analizarlos. Transversal, pues, se relacionaron las dos variables en sujetos diferentes en un momento establecidos en una temporalidad común. Descriptivo porque se especifican elementos esenciales de la materia en estudio, además se describieron promedios y frecuencias y se valoraron a los indicadores con intervalo de confianza. Correlacional causal porque se pretendió calcular el grado de conexión entre las variables independiente clima organizacional y la dependiente engagement (Monjarás et al., 2019).

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

V1: Variable Independiente cuantitativa. Clima organizacional.

Definición conceptual: Segredo (2017), define al clima organizacional como un constructo complejo, sujeto a posiciones y enfoques en cuanto a su producción. Resulta una gama que se enmarca en dos puntos de vista extremos: los que enfatizan en factores organizacionales, objetivos, externos a los individuos (enfoque estructuralista) y los que privilegian los atributos percibidos por los individuos dentro de la organización, la opinión que el empleado se forma de ella en virtud de las percepciones y satisfacción de sus expectativas (enfoque subjetivista o perceptual).

Definición operacional: La variable clima organizacional se evaluó mediante el cuestionario designado. Evaluación del clima organizacional en salud –ECOS-S de Segredo (2017). Este instrumento incluye 50 interrogantes

compuestas por tres dimensiones: (1) comportamiento organizacional con indicadores: Motivación, comunicación, relaciones interpersonales y de trabajo. (2) Estructura organizacional con indicadores: Funcionamiento, condiciones de trabajo, estímulo al desarrollo organizacional. (3) Estilo de dirección con indicadores: Liderazgo, participación, solución de conflictos, trabajo en equipo.

Seguidamente, se tomaron en cuenta la puntuación promedio extraído de la encuesta que determino el tipo de clima organizacional presente en el servicio de emergencia: Adecuado con calificación mayor a 60, en riesgo con calificación de 40 a 59 e inadecuado con calificación inferior a 40 (Segredo et al., 2015).

Para el estudio del clima organizacional se utilizó la escala ordinal tipo Likert, para una clasificación en dimensiones y subdimensiones, se iniciaron con los promedios obtenidos por los subdimensiones del cuestionario (ECOS-S); donde Nunca (N); A veces (AV); Siempre (S).

V2: Variable dependiente cuantitativa. Engagement.

Definición conceptual: Engagement representa una situación poderosa, tiene un propósito organizacional y connota pacto laboral, que implica compromiso, con una fuerte conexión emocional que siente el colaborador hacia su institución y que influye en el comportamiento y nivel de esfuerzo en su labor, caracterizado por dedicación, vigor y absorción más que solo un estado momentáneo y físico. (Schaufeli et al., 2002).

Definición operacional: Se evaluó de acuerdo con el Cuestionario UWES – Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli & Bakker, 2003). El instrumento incluyó 17 interrogantes, compuesto por tres dimensiones: (1) Vigor con indicadores: Niveles de energía y resiliencia, voluntad y esfuerzo, reducción de la fatiga, persistencia frente a dificultades. (2) Dedicación con indicadores: Sentido de trabajar, entusiasmo, inspiración, orgullo por el trabajo, sentirse retado por su equipo. (3) Absorción con indicadores: Percepción del tiempo durante el trabajo, presencia de dificultades e inmersión en el trabajo.

Seguidamente, se tomaron en cuenta la puntuación promedio extraído de la encuesta que determinará el tipo engagement presente en los profesionales del servicio de emergencia como: Muy alta calificación  $> o = 5.54$ ; Alta calificación de 4.67 - 5.53; Promedio calificación de 3.07 – 4.66; Baja calificación de 1.94 – 3.06 y Muy baja calificación  $< o = 1.93$

Para el estudio del engagement se utilizó la escala ordinal tipo Likert donde: Ninguna vez (0). Pocas veces al año (1). Una vez al mes o menos (2). Pocas veces al mes (3). Una vez por semana (4). Pocas veces por semana (5) y todos los días (6).

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Población

En el marco del desarrollo de una hipótesis, la conveniencia de una población cuantitativa se define típicamente con respecto a su aportación prevista al conocimiento (Cash, 2022). En ese marco, la población en estudio estuvo constituido por los trabajadores del servicio de Emergencia, incluidos: Médicos, licenciadas en Enfermería, licenciadas en Obstetricia, técnicos de Enfermería y técnicos administrativos. Conformaron la totalidad de la población 60 colaboradores, población incluida por conveniencia del estudio.

**Tabla 1**

*Descripción de la población y la muestra.*

| Profesión                 | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| Médico                    | 14         | 23.3%      |
| Licenciado en enfermería  | 12         | 20.0%      |
| Licenciado en obstetricia | 2          | 3.3%       |
| Técnico de enfermería     | 27         | 45.0%      |
| Técnico administrativo    | 5          | 8.3%       |
| total                     | 60         | 100%       |

*Nota.* Base de datos de elaboración propia

Criterios de inclusión:

- Profesionales de la salud que laboran en el servicio de Emergencia.
- Profesionales de la salud pertenecientes a los regímenes laborales 276, 728, CAS, CAS - COVID y contratos por locación.

Criterios de exclusión:

- Profesionales de la salud ajenos al servicio de Emergencia.
- Profesionales de la salud de otras áreas que acuden al servicio a responder las interconsultas.
- Profesionales de la salud que no desean participar en la investigación por razones personales.

### **3.3.2 Muestra**

Se incluyó a la población total que corresponde a todos los profesionales de la salud, en total 60 colaboradores que laboran en el servicio de emergencia de un hospital nivel II-I.

### **3.3.3 Unidad de análisis**

La unidad de análisis del presente estudio de investigación estuvo representada por el trabajador de la salud que labora en el servicio de Emergencia, quien constituye a su vez parte de la población.

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

### **3.4.1 Técnicas**

Para recabar la información de las dos variables de estudio se empleó la encuesta. Para López & Schaufeli (2015) la encuesta se emplea en investigaciones sociales con la finalidad de recoger información mediante la interrogación de los sujetos en estudio en forma sistemática, calibrados sobre definiciones que derivan del problema de investigación construida con anterioridad.

### **3.4.2 Instrumentos**

El instrumento para generar los datos fue el cuestionario que permitió medir a las variables y la protocolización para realizar las preguntas que se brindó a la muestra en estudio se realizó por medio de encuesta virtual, donde se respetó el anonimato del participante (López & Schaufeli, 2015).

#### **Ficha técnica de instrumento 1: Clima organizacional**

Nombre: Cuestionario para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud (ECOS-S).

Autor: Segredo et al. (2017)

Dimensiones: Clima organizacional, Comportamiento organizacional y estilo de dirección.

Baremos: Clima organizacional: Adecuado [60 o más]. En riesgo [40 a 59] e Inadecuado [menos de 40].

#### **Ficha técnica de instrumento 2: Engagement.**

Nombre: Cuestionario UWES – Utrecht Work Engagement Scale.

Autor: Schaufeli & Bakker (2003).

Dimensiones: Vigor, dedicación y absorción.

Baremos: Muy alto [ $> o = 5.53$ ]. Alto [4.67 a 5.53]. Promedio [3.07 a 4.66]. Bajo [1.94 a 3.06] y Muy bajo [ $< o = 1.93$ ].

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

Validación del instrumento para la variable clima organizacional.

El instrumento se validó mediante el juicio de expertos conformado por 15 profesionales expertos en salud pública, para ello utilizaron los cinco criterios de Moriyama: Comprensible, sensible, justificable, claramente definido y datos de obtención fácil (Segredo et al., 2015).

Confiabilidad del instrumento para la variable clima organizacional.

El instrumento fue empleado en la Universidad Médica en la ciudad de la Habana en el año 2013, se aplicó a dos grupos conformados por 40 y 27 docentes. La consistencia del instrumento se realizó por medio de la prueba Alfa de Cronbach con resultado 0.939. Los criterios de Moriyama arrojó (70%), indicador de que los incisos fueron entendibles, definidos y fundamentada (Segredo et al., 2015).

Validación del instrumento para la variable Engagement.

El cuestionario bienestar y trabajo UWES se desarrolló y válido en Europa, el cuestionario presenta tres variantes, entre ellos el UWES-9, UWES-15 y UWES-17. La población de estudio incluyo a profesionales de la salud y otras profesiones de distintas áreas, por lo tanto, se necesita una referencia de un estudio en el ámbito de salud en el continente Americano.

Se menciona a continuación un estudio realizado en Uruguay para el ámbito de la salud. El proyecto de investigación fue supeditado a valoración por un comité de ética de la escuela de psicología de la Universidad Católica de Uruguay, por lo tanto, el cuestionario UWES-17 fue evaluado y validado examinando las propiedades psicométricas del UWES- 17 en colaboradores del área de la salud, (Gómez et al., 2019).

Confiabilidad del instrumento para la variable Engagement.

El instrumento fue ejecutado en la universidad católica de Uruguay en el año 2019, el cuestionario se aplicó a una muestra de 1,324 colaboradores de organizaciones que prestan servicios de salud, la consistencia del instrumento se confirmó:

Validez: Mediante el análisis de correlación ítem-total ( $r \geq 0.40$ ) indica que el UWES-17 es una escala de medición confiable; Además, el modelo

trifactorial se ajusta de forma aceptable a los datos de trabajadores de salud del Uruguay. Se encontró que el chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) fue estadísticamente significativo, con un  $p < 0.01$ .

Confiabilidad: Coeficiente alfa de Cronbach revelaron consistencia interna para la escala y cada uno de sus tres factores (0.91 para la escala total, 0.79 para vigor, 0.85 para dedicación y 0.74 para absorción) (Gómez et al., 2019).

### **3.5 Procedimientos**

La información se obtuvo a través del cuestionario virtual que involucraron dos cuestionarios, uno para la variable independiente clima organizacional con 50 interrogantes y otra para la variable dependiente engagement con 17 interrogantes, se compartió la dirección del cuestionario observable en Google Forms a la población objetivo. (<https://docs.google.com/forms/d/1G9DSVcZAuJndXb7zdqda8ZU9omFiE7C6e-heg-ygLFzY/edit#>), mediante el WhatsApp personal de cada participante previa coordinación y permiso otorgado mediante la aceptación de una solicitud del médico Jefe coordinador del servicio de Emergencia; se informó al colaborador que su participación inicia con la lectura y aceptación del consentimiento informado detallado al inicio del cuestionario para seguidamente poder continuar con el desarrollo de la encuesta, mediante el cual se evidenció su voluntaria y libre participación en el presente estudio.

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

La información se tabuló en una matriz en el programa Excel 2016, a continuación la información se ingresó al programa estadístico SPSS (IBM) versión 25, los datos brindaron información necesaria para ejecutar el análisis general y descriptivo de las variables en estudio. A continuación, se realizó el análisis inferencial entre las dos variables para determinar la distribución normal y sus dimensiones mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov, con un margen de error del 5% o nivel de significancia de 0,05. La variable clima organizacional en su dimensión, comportamiento organizacional y estilo de dirección presentaron significancia superior a 0,05 presentando distribución normal, mientras que la variable engagement y la dimensión, estructura organizacional presentaron resultados de significancia inferiores a 0,05.

De manera que no presentaron distribución normal, ver (anexo 4), los resultados indicaron apropiado ejecutar la estadística no paramétrica para el análisis correlacional mediante la prueba de Spearman. Luego, se realizó la confiabilidad del instrumento, como se trabajó con ítems de escala ordinal, se ejecutó el coeficiente Alfa de Cronbach resultando un coeficiente Alfa de 0,964 para la variable clima organizacional y 0,955 para la variable engagement presentando ambas variables excelente confiabilidad, ver (anexo 5). Por último, se ejecutó un análisis descriptivo de los resultados con la finalidad de identificar la relación entre las variables que permitieron responder la hipótesis planteada.

### **3.7 Aspectos éticos**

El principio de autonomía fue aplicado puramente en este estudio, al incluir a los colaboradores de la salud que laboran en el servicio de Emergencia, respetando su decisión soberana de participar en el presente estudio. Se informó a los participantes sobre el beneficio potencial de su participación tanto en el ámbito personal, profesional como institucional. Por otro lado, la investigación no ocasiono en el participante ningún daño tanto en su salud mental como biológica. Durante la investigación no se realizó ningún acto discriminatorio, se mantuvo en todo momento la confidencialidad de la información recabada y solo se utilizó para la presente investigación.

#### IV. RESULTADOS

En la tabla 2 se muestra que el grado de frecuencia del clima organizacional percibido por el personal del servicio de emergencia de un hospital nivel II-I. Se observa que el 48,3% de los colaboradores considera que el clima organizacional resultaba adecuado, mientras que para el 54,0% el clima organizacional se encontraba en riesgo y el 6,7% lo consideraban inadecuado. Con relación a las dimensiones, para el 55,0% el comportamiento organizacional fue adecuado, mientras que para el 40,0% se encontraba en riesgo y 5,0% lo consideraban inadecuado. La dimensión estructura organizacional, el 41,7% lo consideró adecuado, sin embargo, para el 58,3% se encontraba en riesgo e inadecuado, por último, la dimensión estilo de dirección, el 53,3% lo estimó como adecuado, sin embargo, para el 46,6% estaba en riesgo y resultó inadecuado.

**Tabla 2**

*Nivel de clima organizacional y sus dimensiones según la percepción del personal del servicio de emergencia de un hospital nivel II-I*

|            | Clima Organizacional |       | Comportamiento Organizacional |       | Estructura Organizacional |       | Estilo de dirección |       |
|------------|----------------------|-------|-------------------------------|-------|---------------------------|-------|---------------------|-------|
|            | fa                   | %     | fa                            | %     | fa                        | %     | fa                  | %     |
| Inadecuado | 4                    | 6,7   | 3                             | 5,0   | 5                         | 8,3   | 5                   | 8,3   |
| En riesgo  | 27                   | 45,0  | 24                            | 40,0  | 30                        | 50,0  | 23                  | 38,3  |
| Adecuado   | 29                   | 48,3  | 33                            | 55,0  | 25                        | 41,7  | 32                  | 53,3  |
| Total      | 60                   | 100,0 | 60                            | 100,0 | 60                        | 100,0 | 60                  | 100,0 |

*Nota.* Base de datos de elaboración propia

Por su parte, la tabla 3 estableció que el 78,3% del personal que labora en el servicio de emergencia mostró un nivel de engagement muy alto y alto, el 10,0% se encontraban con un nivel promedio, mientras que solo el 11,7 presentaron un nivel bajo y muy bajo. Respecto a la dimensión vigor, el 88,3% expresaron niveles muy alto y alto, mientras que en la dimensión dedicación el 83,4% presento niveles muy alto y alto, en esta misma tendencia la dimensión absorción el 75,0% manifestó niveles muy altos y alto, por otra parte, se encontraron niveles muy bajo con un 1,7% en la dimensión vigor y 5,0% también presentaron niveles muy bajo en las dimensiones, dedicación y absorción.

**Tabla 3**

*Nivel de engagement y sus dimensiones presentes en el personal del servicio de Emergencia en un Hospital nivel II-I*

| Nivel    | Engagement |       | Vigor |       | Dedicación |       | Absorción |       |
|----------|------------|-------|-------|-------|------------|-------|-----------|-------|
|          | fr         | %     | fr    | %     | fr         | %     | fr        | %     |
| Muy Bajo | 1          | 1,7   | 1     | 1,7   | 3          | 5,0   | 3         | 5,0   |
| Bajo     | 6          | 10,0  | 7     | 11,7  | 0          | 0,0   | 2         | 3,3   |
| Promedio | 6          | 10,0  | 5     | 8,3   | 7          | 11,7  | 10        | 16,7  |
| Alto     | 20         | 33,3  | 23    | 38,3  | 10         | 16,7  | 21        | 35,0  |
| Muy alto | 27         | 45,0  | 24    | 40,0  | 40         | 66,7  | 24        | 40,0  |
| Total    | 60         | 100,0 | 60    | 100,0 | 60         | 100,0 | 60        | 100,0 |

*Nota.* Base de datos de elaboración propia

## 4.2. Contrastación de hipótesis

Dado que las variables no siguen una distribución normal (Anexo 4) resultó apropiado emplear la estadística no paramétrica para el análisis correlacional a fin de explicar la hipótesis general, como también las hipótesis específicas, se empleó la prueba correlación de Spearman y el soporte del Software SPSS 24.

### Prueba de hipótesis general

En la tabla 4 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica de correlación de Rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis general, donde el valor sig. = 0,761 resulta superior a  $\alpha = 0,05$ , de manera que se rechaza la hipótesis planteada y se acepta la hipótesis nula, esto indica que no existe relación entre el clima organizacional y el engagement en los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-I.

**Tabla 4**

*Correlación entre clima organizacional y engagement en trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-I*

|          |                |                  | Engagement |
|----------|----------------|------------------|------------|
| Rho      | Clima          | Coefficiente     | de         |
| de       | organizacional | correlación      | -0,040     |
| Spearman |                | Sig. (bilateral) | 0,761      |
|          |                | N                | 60         |

*Nota.* No se evidenció un rechazo a la  $H_0$ .

### Contrastación de la hipótesis específica 1

En la tabla 5 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizado para contrastar la hipótesis específica 1. Dado que en la prueba ejecutada, el valor de sig. = 0,540 fue mayor que  $\alpha = 0,05$ . Por lo tanto, se rechazó la hipótesis planteada y se aceptó la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre la dimensión, comportamiento organizacional y el engagement de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-I.

**Tabla 5**

*Correlación entre dimensión, comportamiento organizacional y variable engagement*

|          |    |                | Engagement                 |        |
|----------|----|----------------|----------------------------|--------|
| Rho      | de | Comportamiento | Coeficiente de correlación | -0,081 |
| Spearman |    | organizacional | Sig. (bilateral)           | 0,540  |
|          |    |                | N                          | 60     |

*Nota.* No se evidenció un rechazo a la  $H_0$ .

### Contrastación de la hipótesis específica 2

En la tabla 6 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizado para contrastar la hipótesis específica 2. Dado que en la prueba ejecutada, el valor de sig. = 0,985 fue mayor que  $\alpha = 0,05$ . Por lo tanto, se rechazó la hipótesis planteada y se aceptó la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre la dimensión estructura organizacional y el engagement de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-I. Siendo esta una relación baja ( $r = -0,002$ ), por lo que se deduce que la estructura organizacional se encuentra en riesgo y es inadecuado, pero no influye en el nivel de engagement de los trabajadores.

**Tabla 6**

*Correlación entre dimensión, estructura organizacional y el engagement*

|          |                |                             | Engagement |
|----------|----------------|-----------------------------|------------|
| Rho      | de Estructura  | Coefficiente de correlación | -0,002     |
| Spearman | organizacional | Sig. (bilateral)            | 0,985      |
| N        |                |                             | 60         |

*Nota.* No se evidenció un rechazo a la  $H_0$ .

### Contrastación de la hipótesis específica 3

En la tabla 7 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizado para contrastar la hipótesis específica 3. Dado que en la prueba ejecutada, el valor de sig. = 0,728 resulto mayor que  $\alpha = 0,05$ . Por lo tanto, se rechazó la hipótesis planteada y se aceptó la hipótesis nula, es decir, no existe relación entre la dimensión estilo de dirección y el engagement de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital nivel II-I. Siendo esta una relación baja ( $r = -0,046$ ), por lo que se infiere que el estilo de dirección se encuentra en riesgo y es inadecuado, pero no influye en el nivel de engagement de los trabajadores.

**Tabla 7**

*Correlación entre dimensión, estilo de dirección y el engagement*

|          |    |           | Engagement                 |        |
|----------|----|-----------|----------------------------|--------|
| Rho      | de | Estilo de | Coeficiente de correlación | -0,046 |
| Spearman |    | dirección | Sig. (bilateral)           | 0,728  |
|          |    |           | N                          | 60     |

*Nota.* No se evidenció un rechazo a la  $H_0$ .

## V. DISCUSIÓN

El estudio tiene como objetivo general determinar la existencia de relación entre el clima organizacional y el engagement de los trabajadores del servicio de Emergencia de un Hospital nivel II-I. De acuerdo con los resultados obtenidos, no hubo suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula ( $p > 0.05$ ), por lo tanto, se puede afirmar que, no existe relación entre el clima organizacional y el engagement, es decir que las características del ambiente laboral que perciben los trabajadores no modifican el compromiso que tiene con el trabajo.

Este hallazgo contradice con lo reportado por Cabanillas (2021), Abun (2021) y Rozman & Strukelj (2020) quienes encontraron una relación directa y significativa entre el clima, así mismo encontraron una significancia de ( $p = 0,000$ ) que reafirman la existencia de relación positiva entre ambas variables en estudio. En esta misma línea, Apaza (2021) en su estudio demostró la existencia de una relación directa y positiva moderada entre la motivación y el engagement con un ( $Rho = 0,403$ ); finalmente Canchari (2020) al ejecutar la correlación entre el clima organizacional y el engagement encontró una relación directa y moderada con un ( $r = 0,429$ ).

Sin embargo, Pineda (2020) al igual que este estudio, halló un valor ( $p = 0,360$ ) que no permite afirmar que existe una correlación positiva moderada con significancia, demostrando así que no existen vínculos entre el clima organizacional y el engagement.

Este resultado que contradice la teoría y referentes previos puede deberse a varios elementos. En primer lugar, el clima organizacional es un constructo complejo, sujeto a posiciones y enfoques en cuanto a su producción, se enmarca en dos puntos de vista, los que enfatizan en factores organizacionales puramente objetivos, externos a los individuos y los que privilegian los atributos percibidos por los individuos dentro de la organización, es decir la opinión que el empleado se forma de ella en virtud de las percepciones y satisfacción de sus expectativas. El engagement implica

compromiso laboral, con una fuerte conexión emocional que siente el colaborador hacia su institución y que influye en el comportamiento y nivel de esfuerzo en su labor. Por tanto, cuando no existe relación porque el engagement del trabajador no depende del clima organizacional, la personalidad y la vocación de servicio se encuentran por encima de los problemas organizacionales y logísticas de la organización. Un resultado similar de no significancia fue reportado por Ijaz & Tarar (2020), quien afirmó que el clima organizacional es especial, los procedimientos formales no guardan relación con el engagement de los empleados ( $p > 0.05$ ).

Según los resultados descriptivos, el 51% de la muestra percibió que el clima organizacional del servicio de emergencia en el hospital nivel II-I se encuentra en riesgo y es inadecuado, este resultado tiene su explicación que a raíz de la pandemia ocasionada por COVID-19 y sus variantes que le precedieron, el clima organizacional no fue y no es bueno a raíz de la improvisación en la reestructuración de nuevas guías y protocolos de atención, falta de materiales de bioseguridad, déficit de medicamentos esenciales, falta de oxígeno, turnos laborales de 24 horas obligatorias por déficit de personal, suspensión de vacaciones, falta de ventiladores y conflictos profesionales. Sin embargo, la evidencia reveló que el 78.3% de la muestra posee un alto nivel de compromiso por el trabajo y alta vocación. Los trabajadores se sienten comprometidos con su profesión y brindan una atención empática, puesto que el trabajador de salud presenta cualidades personales que la diferencia de otras profesiones como el don del servicio y ayuda al prójimo.

Los resultados son diferentes como el desarrollado por Canchari (2020) donde con relación a la dimensión compromiso normativo el 58% consideró una evaluación media, el 34% como bajo y solo un 8% como alto, sus hallazgos permitieron establecer que un resultado medio es considerado como regular con tendencia hacia la baja que sumado ambos resultados se obtiene un valor de 92% de compromiso normativo que implica que no existe un deber moral de reciprocidad entre la dirección y los colaboradores.

En relación con el primer objetivo específico enfocado en establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión, comportamiento organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022, los hallazgos de la primera hipótesis

específica indican que la evidencia recolectada no permitió rechazar la hipótesis nula ( $p = 0,540 > 0,05$ ), interpretado como ausencia de relación, y representado por una correlación negativa de (-0,081). Por tanto, no existe coincidencia con otros estudios como el efectuado por Rozman & Strukelj (2021), quienes relacionaron el elemento del comportamiento organizacional de liderazgo con el engagement y hallaron una correlación positiva significativa con un resultado ( $r = 0,834$ ), es decir, el liderazgo ejerce un efecto positivo sobre el engagement con un ( $r = 0,654, p < 0,001$ ), así como también las relaciones laborales presentaron un efecto positivo en el engagement con un ( $r = 0,352, p < 0,001$ ). De igual forma, Cabanillas (2021), al realizar la correlación entre la apertura al cambio y el engagement determinó una relación positiva moderada con un coeficiente ( $r = 0,646$ ).

Precisamente, autores como Abun (2021) recomienda la necesidad de mejorar el comportamiento organizacional porque podría afectar el compromiso de los colaboradores. Como se ha podido constatar, los resultados de los antecedentes no coinciden con el hallazgo de la investigación, puesto que la prueba de hipótesis estadística demuestra que no existe relación entre la estructura organizacional un y el engagement. A la par, Brenyah, & Obuobisa (2017), también revelaron que muchos elementos del comportamiento organizacional tienen una relación positiva con el compromiso de los empleados en el sector público ghanés, pero no es significativa ( $p > 0,05$ ), por lo que la estimación de su parámetro de correlación es poco fiable.

Dicha evidencia se puede atribuir a: 1) Sesgos en las respuestas del personal por temor a ser sancionados, 2) Contradicciones en la medición producto del hecho que, a pesar de la situación de riesgo del clima organizacional, el engagement del personal que labora en el servicio de emergencia es alto. En efecto, se detectó que, 45% de los trabajadores del servicio de emergencia perciben que la institución no premia el esfuerzo de superación porque muchos colaboradores realizaron estudios profesionales para ser promovidos al nivel superior inmediato, pero tienen que esperar los concursos de promoción interna los cuales una vez convocado duran de 10 a 11 meses con ampliaciones continuas que se prestan a suspicacias y falta de transparencia del proceso, cabe precisar que las plazas ofertadas la mayor cantidad se encuentran en provincias creando la desunión familiar, con

consecuencias psicológicas negativas para el colaborador como para su familia. Al respecto, Segredo (2017), también indicó en su estudio que aspectos de la estructura organizacional apenas superaban el promedio de puntos esperados, estando en una situación de mucho riesgo.

En lo que se refiere al segundo objetivo específico dirigido a establecer la relación entre clima organizacional en su dimensión, estructura organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022. Los resultados de la prueba de hipótesis no permitieron rechazar la hipótesis nula, ( $p = 0,540 > 0.05$ ), demostrando que no existe relación entre la estructura organizacional y el engagement de los colaboradores del servicio de emergencia, además presenta una correlación negativa ( $r = -0,002$ ).

Estos hallazgos contradicen los resultados referidos por los antecedentes internacionales y nacionales que indican que una correlación positiva entre las variables y dimensiones del clima organizacional y el engagement, por ejemplo, Garces & Rojas (2020), corroboran una relación positiva e indican que, a mejor clima organizacional y sus dimensiones, mayor nivel de engagement y mayor productividad. Por su parte, Canchari (2020), al realizar la correlación entre la estructura organizacional y el compromiso normativo. halló una relación directa y baja ( $r = 0,382$ ).

De igual forma, Cabanillas (2021) en su estudio clima organizacional y el engagement, realizó una correlación entre la dimensión de participación en la estructura organizacional y engagement encontrando una relación positiva moderada de ( $r = 0,645$ ) estos resultados confirman una correlación positiva, diferente al hallado en nuestra investigación. Hallazgo similar fue conseguido por Ijaz & Tarar (2020), quien afirmó que el clima organizacional es especial, los procedimientos formales no guardan relación con el engagement de los empleados ( $p > 0.05$ ).

Dicho resultado se puede corroborar estudiando los hallazgos descriptivos donde se alcanzó que el 58,3% de los colaboradores encontró la estructura organizacional en riesgo y en nivel inadecuado, ello, por la existencia de celo profesional entre las licenciadas de enfermería, licenciadas de obstetricia y técnicos de enfermería si bien es cierto existe un manual de funciones esta no se cumple en todo su contexto, permanentemente se

observa divisiones marcadas por los diferentes grupos ocupacionales causando la desunión, las autoridades no se preocupan por crear una mejor comunicación y cooperación entre los distintos profesionales que laboran en el servicio de emergencia; sin embargo, no afecta el engagement de los trabajadores quienes se encuentran comprometidos y disfrutan de su labor sin percatare del tiempo. Precisamente, Segredo (2017) también reportó en su estudio que aspectos del comportamiento organizacional apenas superaban el promedio de puntos esperados, estando en una situación de mucho riesgo.

En función al tercer objetivo centrado en establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión, estilo de dirección y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022, se halló que no se pudo rechazar la hipótesis nula, indicando el clima organizacional en su dimensión estilo de dirección y el engagement no están relacionadas ( $p = 0,728 > 0,05$ ). Estos hallazgos contradicen la evidencia de Canchari (2020) quien al realizar la correlación entre el clima organizacional y el compromiso normativo halló un valor ( $p = 0,003 < 0,05$ ), que permite aceptar su hipótesis planteada, sin embargo, reportó una correlación directa baja de ( $r = 0,382$ ), por lo que sugiere mejorar el clima organizacional. Finalmente, Apaza (2020) al efectuar la prueba de correlación encontró una significancia bilateral de ( $p = 0,000 < 0,05$ ), que evidencio una relación directa entre la necesidad de poder y el engagement, este resultado también se sustenta con el resultado de coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $r = 0,535$ ), demostrando una relación positiva moderada, el resultado indica que la necesidad de poder es un elemento fundamental que los colaboradores deben de poseer para alcanzar los objetivos institucionales, con repercusiones inmediatas en beneficio de los usuarios de salud, mientras la necesidad de poder sea bajo los colaboradores no aceptaran responsabilidades mayores debido a que, mayores responsabilidades no son retribuidas por los jefes inmediatos y en relación con la dimensión compromiso normativo y el clima organizacional se obtuvo un ( $p = 0,003 < 0,05$ ) que determinó una correspondencia significativa; sin embargo, existe una relación directa baja con un valor ( $r = 0,382$ ), resultado que indica que si mejora el clima organizacional también mejorará el compromiso normativo de la institución.

A nivel descriptivo se encontró que, 46,6% de la muestra indicó que el estilo de dirección se encuentra en riesgo y no es adecuado, sin embargo, el engagement resulto muy alto y alto con un valor total 78,3%, por lo que, al entrevistar a los colaboradores manifiestan que existe una dirección ineficiente, falta de comunicación, donde la toma de decisiones es autocrática, no existe integración y falta de liderazgo para hacer del servicio de emergencia más eficiente y productivo, respecto al estilo de dirección predominante en los jefes y coordinadores del servicio de emergencia los colaboradores manifestaron que existe una dirección paternalista donde prima el interés personal frente a las necesidades del servicio.

En este mismo sentido, Abun (2021) obtiene un resultado de (3,40), en relación con el compromiso considerado moderado, la cooperación (3,37), entorno laboral (3,30), estructura para toma de decisiones que incluyen aportes (3,40). Estos resultados le llevaron a confirmar que el estilo de dirección no es adecuado y sugiere implementar actividades de socialización y cooperación para lograr un entorno laboral donde se reconozcan y se respeten los aportes individuales, ya que el compromiso del equipo puede afectar el rendimiento del equipo, así como el comportamiento altruista.

Para Erazo et al (2018), el estilo de dirección impacta en la percepción de los colaboradores con relación al amor por la profesión, realización personal, atención adecuada a la familia y remuneración acorde a los tiempos actuales, todos los aspectos mencionados de gran importancia, porque un colaborador contento y satisfecho estará más motivado hacia el logro de los objetivos de la organización y esta repercutirá directamente en la calidad del servicio que brinda a los usuarios.

El aporte de los hallazgos radica en plasmar la situación actual sobre el terreno del clima organizacional y engagement del personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022. Dicha realidad, permite colaborar con resultados importantes para una estrategia eficaz de mejora del clima organizacional en la institución. Otro aporte es que, las autoridades y los responsables políticos de la organización deben considerar la cuestión del clima organizacional como un factor clave que compromete a sus empleados en el trabajo y, por lo tanto, deben tenerla en cuenta a la hora de diseñar/desarrollar el marco político de su organización.

Esta investigación demuestra que el clima organizacional se encuentra en riesgo en el Hospital y además no es adecuado según la percepción de los colaboradores del servicio de emergencia donde el engagement es muy alto y alto, este resultado demuestra que el colaborador del servicio de emergencia tiene vocación de servicio y compromiso institucional a pesar de un clima organizacional desfavorable, esta investigación resulta importante porque implica promover un clima organizacional que favorezca el desarrollo personal, además este trabajo de investigación es el primero ejecutado en el servicio de emergencia de este Hospital, los resultados servirán como reporte de diagnóstico del clima organizacional y engagement presente en los trabajadores que permitirán la identificación y el abordaje de los problemas identificados en tiempos de pandemia.

La limitación que presenta el estudio es el tipo muestral que se empleó, ocasionado por la coyuntura actual, por lo que resulta información insuficiente para ejecutar un muestreo probabilístico, por lo que se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia y corrigiendo los criterios de exclusión e inclusión instituidos previamente, por tal razón los resultados no se pueden universalizar a otras poblaciones. Sin embargo, los hallazgos de no relación significativa generan controversia y demandan de nuevas investigaciones que aporten más información para determinar la relación entre el clima organizacional y el engagement en los servicios de emergencia de las instituciones de salud.

## VI. CONCLUSIONES

- Primero:** : La evidencia demostró que, no se halló una relación entre el clima organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022, dicho resultado reflejó la contradicción entre un bajo nivel de clima organizacional y un alto nivel de compromiso de tipo vocacional.
- Segunda** : Se evidenció que no existe relación entre el clima organizacional en su dimensión, comportamiento organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022. Así, los actos o actitudes del personal no se vincularon con el nivel de engagement del personal del hospital.
- Tercera** : Se halló que, no existe relación entre clima organizacional en su dimensión, estructura organizacional y el engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022. Por tanto, los procedimientos y organización formal no se vinculan con el nivel de engagement del personal del hospital.
- Cuarta** : Se evidenció que, no existe relación entre el clima organizacional en su dimensión, estilo de dirección y la variable engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima – 2022. Por tanto, las acciones del cuerpo gerencial no guardan relación con el nivel de engagement del personal del hospital.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Dado los resultados del objetivo general, se recomienda profundizar la investigación con el uso de técnicas de regresión logística que puedan precisar cuáles elementos del clima organizacional si guarda relación con el engagement.
- Segunda** : En función de los hallazgos del primer objetivo específico, se sugiere realizar investigaciones para mejorar el comportamiento organizacional y que se mejore la comunicación del nivel más básico hasta los directivos del más alto nivel.
- Tercera** : En función de los hallazgos del segundo objetivo específico, se sugiere que las autoridades y los responsables del ministerio de salud tomen medidas para mejorar el funcionamiento de la estructura organizacional hacia organigramas más participativos.
- Cuarta** : En función de los hallazgos del tercer objetivo específico, se sugiere que las autoridades y los responsables formen a los líderes para que desarrollen culturas que sean bien apreciadas y coherentes con los intereses de los empleados para conseguir su compromiso, retenerlos y comprometerlos durante los máximos periodos posibles.

## REFERENCIAS

- Abun, D., Menor, R., Catabagan, N., Magallanes, T., & Ranay, FB. (2021). Organizational climate and work engagement of employees of divine word colleges in Ilocos Region, Philippines. *Revista internacional de investigación en negocios y ciencias sociales*, 10 (1), 107–121. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i1.1017>
- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de investigación en psicología*, 13 (1), 163-172. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i1.3744>
- Ancarani, A., Mauro, C. D., & Giammanco, M. D. (2019). Linking organizational climate to work engagement: A study in the healthcare sector. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 547-557. <https://scihub.se/10.1080/01900692.2018.1491595>
- Apaza - Asto, K. D. (2021). Motivación y Engagement Laboral en el Personal Asistencial de un Centro de Salud Público en Pisac, Cusco 2021 [Tesis de maestría, universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73097/Apaza\\_AKD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73097/Apaza_AKD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asencios, S. (2019). Clima organizacional y el engagement en los trabajadores de la Empresa PLASTIFORM S.A.C., S.M.P., año 2019 [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42817>
- Alvarez, J., Fauss, N., Knox, J., & Victoria, E. (2021). *Burnout y engagement en médicos de instituciones de salud de Lima Metropolitana y el Callao en el contexto de la COVID-19* [tesis de maestría, universidad Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19753/Burnout%20y%20engagement%20en%20m%C3%A9dicos%20de%20instituciones%20de%20salud%20de%20Lima-ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bakker, A., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Revista Ciencia Y Trabajo*,

- 13(41), 135–142. [https://postgradosfee.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2020/05/articles\\_arnold\\_bakker\\_262.pdf](https://postgradosfee.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2020/05/articles_arnold_bakker_262.pdf)
- Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2003). The socially induced burnout model. [El modelo de agotamiento inducido socialmente]. In S.P. Shohov (Ed.), *Advances in Psychology Research* (Vol. 25; p. 13). New York: Nova Science Publishers. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/205.pdf>
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200. doi:10.1080/02678370802393649
- Belizario, A., & Condori, L. (2019). *El endomarketing y el engagement en las organizaciones* [Tesis pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2851>
- Brenyah, R. S., & Obuobisa-Darko, T. (2017). Organisational culture and employee engagement within the Ghanaian public sector. *Review of Public Administration and Management*, 5(03). DOI: 10.4172/2315-7844.100023
- Bustamante, M., Lapo, M., & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Rev.Gerenc. Polit. Salud, Bogotá*, 15(30), 126-141. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyyps15-30.ccco>
- Cabanillas, E. (2021). *Clima organizacional y el engagement de los trabajadores de la zona IX de la CMAC Huancayo S.A, Lima*. [tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80022/Cabanillas\\_AEI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80022/Cabanillas_AEI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Canchari, R. (2020). *Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores del departamento de emergencia del Hospital Sub Regional de Andahuaylas-2020* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64068/Canchari\\_RRA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64068/Canchari_RRA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Cash, P., Isaksson, O., & Summers, J. (2022). Sampling in design research: Eight key considerations. [Muestreo en la investigación del diseño: ocho consideraciones clave]. *Revista ScienceDirect*, Vol. 78. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2021.101077>.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0142694X21000880>
- Catteeuw F., Flynn E., & Vonderhorst, J. (2007). Employee engagement: boosting productivity in turbulent times. [Compromiso de los empleados: aumentar la productividad en tiempos turbulentos]. *Organization Development Journal*. Pg. 151– 157. *Revista Researchgate*. [https://www.researchgate.net/publication/297780531\\_Employee\\_engagement\\_Boosting\\_productivity\\_in\\_turbulent\\_times](https://www.researchgate.net/publication/297780531_Employee_engagement_Boosting_productivity_in_turbulent_times)
- Chiang, M., Fuentealva, I., & Nova, R. (2017). Relationship between organizational climate and engagement, in two social foundations, without profit, from the Bio Bio region. [ Relación entre clima organizacional y engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la región del Bio Bio]. *ResearchGate*,19(59), 105-112. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>
- Coz, M., & Matto, G. (2021). *Relación entre satisfacción laboral y engagement en colaboradores administrativos de empresas en lima metropolitana* [tesis de grado, universidad de Lima]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/14352/Relaci%c3%b3n%20entre%20satisfacci%c3%b3n%20laboral%20y%20engagem.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fajardo, G., Almache, V., & Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153–164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Gray, R. (2001). Organisational Climate and Project Success. *International Journal of Project Management*. [Clima Organizacional y Éxito de Proyectos]. *Revista Internacional de Gestión de Proyectos*. 19(2), 103-109. [http://dx.doi.org/10.1016/S0263-7863\(99\)00060-5](http://dx.doi.org/10.1016/S0263-7863(99)00060-5)
- García, A., Moro, M., & Medina, M. (2010), Evaluación y dimensiones que definen el clima y satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*, 25(4), 207-214. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2010.02.003>

- Garrosa, E., & Carmona, I. (2011). Salud laboral y bienestar: incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 224–238. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0465-546X2011000500014](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0465-546X2011000500014)
- Gómez, L., Labarthe, J., Ferreira, A., & Chiminelli, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES). *Ciencias Psicológicas*, 13(2), 305-316. Epub 01 de diciembre de 2019. <https://doi.org/10.22235/cp.v13i2.1888>.  
<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/cienciaspsicologicas/article/view/1888/1863>
- Gonçalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional [monografía en Internet]. <https://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Garcés, M., & Rojas, A. (2020). *Revisión sistemática de la literatura acerca de la relación entre engagement y clima organizacional, artículos científicos en español* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio institucional. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19989/1/2020\\_egagement\\_clima\\_organizaciones.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19989/1/2020_egagement_clima_organizaciones.pdf)
- Ibarra, E., & Domínguez, R. (2017). Positive psychology: A new approach to the study of Happiness. [La psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. *Razón y Palabra*], 21 (96),660-679. [fecha de Consulta 28 de Mayo de 2022]. ISSN: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199551160035>
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur [revista en Internet]*. 2019 [citado 2022 Abr 30]; 17(4): [aprox. 7 p.]. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267/2924>
- Ijaz, M. M., & Tarar, A. H. (2020). Work Autonomy, Organizational Climate and Employee Engagement. *Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology*, 18(1), 43-55.

<https://gcu.edu.pk/pages/gcupress/pjscp/volumes/No.-6-dr-amna-tarar-1.pdf>

- Jurado – Huapaya, L. M. (2018). *Clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud de un policlínico en el distrito de San Luis, Lima-2017* [tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16315/Jurado\\_HLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16315/Jurado_HLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kelvin, A. (2021). *Motivación y Engagement Laboral en el Personal Asistencial de un Centro de Salud Público en Pisac, Cusco 2021* [tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. [file:///C:/Users/PVEA%20SALAVERRY/Desktop/Apaza\\_AKD-SD.pdf](file:///C:/Users/PVEA%20SALAVERRY/Desktop/Apaza_AKD-SD.pdf)
- Hu, H., Gong, H., Ma, D., & Wu, X. (2022). Association between workplace psychological violence and work engagement among emergency nurses: The mediating effect of organizational climate. *PLoS one*, 17(6), e0268939. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0268939>
- Loyaga, C. (2019). *Habilidades sociales relacionado con la percepción del comportamiento organizacional en el Centro de Atención Primaria II Huamachuco-ESSALUD 2019* [tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37560/loyaga\\_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37560/loyaga_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, F., & Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona Comunicación y Hombre. (14),53-62. [fecha de Consulta 4 de Mayo de 2022]. ISSN: 1885-365X. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129453532003>
- López, J. (2016). Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. *Rev. Interam. Psicol. Ocup.* 35(1), 2539-5238. DOI: 10.21772/ripo. v35n1a02. [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/09/2017\\_Lopez-Ospina-Meneghel.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/09/2017_Lopez-Ospina-Meneghel.pdf)

- López, P., & Fachelli, S. (2015). La encuesta. En P. López-Roldán y S. Fachelli, Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). Motivation and organizational climate. [Motivación y clima organizacional]. Boston: *Harvard Business School Press*.  
[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/Referenc esPapers.aspx?ReferenceID=497194](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/Referenc esPapers.aspx?ReferenceID=497194)
- Manjarrez, N., Boza, J. & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado en 13 de abril de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es).
- Martín, M., Nuñez, A., Chiang, M., & Salazar, C. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores, revista Redalyc. Org*, 19 (1),5-16. [fecha de Consulta 24 de Mayo de 2022]. ISSN: 1315-0138.: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839297002>
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). The truth about burnout. [ La verdad sobre el agotamiento], 1ra ed. *Published by Jossey Bass*. <https://books.google.com.pe/books?id=uzomWhbqcCAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Monjarás, A., Bazán, A., Pacheco, Z., Rivera, J., Zamarripa, J., & Cuevas, C. (2019). Diseños de Investigación. Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo, 8(15), 119-122. <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Masías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista venezolana de gerencia*, 26(94), 548-567. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>

- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112),42-80. [fecha de Consulta 11 de Mayo de 2022]. ISSN: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Maisch, E. (2009). Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. *Revista de investigación UNMSM*. <https://doi.org/10.15381/gtm.v7i13.9859>
- Martínez, M., Moreno, B., Rodríguez, R., Garrosa, E., & Ferrer, R. (2009). El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25 (2),149-163. [fecha de Consulta 24 de Mayo de 2022]. ISSN: 1576-5962. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316498005>
- Macey, W., & Schneider, B. (2008). The Meaning of Employee Engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, [El significado del compromiso de los empleados. *Psicología Industrial y Organizacional*]. Vol.1, 3–30. *Society for industrial and Organizational Psychology*. [http://www.benschneiderphd.com/Macey-Schneider\\_IOP\\_March\\_08.pdf](http://www.benschneiderphd.com/Macey-Schneider_IOP_March_08.pdf)
- Okoseimiema, I., & Eketu, A. (2019). Organizational climate and employee engagement in banks in rivers state, Nigeria. [Clima organizacional y compromiso de los empleados en bancos en el estado de Rivers, Nigeria]. *Revista Internacional de Investigación Académica Avanzada*, 5 (3), 57-84. <https://www.ijaar.org/articles/Volume5-Number3/Social-Management-Sciences/ijaar-sms-v5n3-mar19-p25.pdf>
- Pasqualini, C. (2007). La investigación básica según Hans Selye. *Medicina (Buenos Aires)*, 67(6), 767-770. Recuperado en 15 de mayo de 2022, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0025-76802007000600019&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0025-76802007000600019&lng=es&tlng=en).
- Pedraza-Melo, N.A (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista*

*Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.  
<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Pineda, A. (2020). *Clima organizacional y engagement de los docentes de una institución educativa privada de educación básica regular de Tacna, 2018*. [tesis de maestría, Universidad privada de Tacna]. Repositorio institucional. <File:///C:/Users/PVEA%20SALAVERRY/Desktop/Pineda-Castillo-Ana.pdf>

Quiroz, E., & Muñoz, J. (2020). El engagement: una perspectiva desde las organizaciones saludables. Universidad Católica de Pereira. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26125/1/engagement%20y%20cambio%20organizacional-Capitulo%204.pdf>

Rozman, M., & Strukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, [Componentes del clima organizacional y su impacto en el compromiso laboral de los empleados en organizaciones medianas], 34 (1), 775-806. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>

Rahimic, Z. (2013). Influence of Organizational Climate on Job Satisfaction in Bosnia and Herzegovina Companies. [Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en Empresas de Bosnia y Herzegovina]. *Published by Canadian Center of Science and Education*, 6(3). <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v6n3p129>

Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). Manual UWES – Utrecht Work Engagement Scale. [Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo]. Preliminary Manual. Utrecht: Universidad de Utrecht. [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)

Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. (2011). "Yes, I Can, I Feel Good, and I Just Do It!" On Gain Cycles and Spirals of Efficacy Beliefs, Affect, and engagement. ["¡Sí, puedo, me siento bien y simplemente lo hago!" Sobre ciclos de ganancia y espirales de creencias de eficacia, afecto y

compromiso]. *Applied Psychology: An International Review*, 60(2), 255–285. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2010.00435.x>

Shirom, A. (1989). "Burnout in work organization", en C.L. COOPER Y I. ROBERTSON (eds.), ["Burnout en la organización del trabajo", en C.L. COOPER Y I. ROBERTSON (eds.)]. *Internacional review of industrial and organizacional psychology*. Nueva York: John Wiley and Sons. [https://www.scirp.org/\(S\(lz5mqp453edsnp55rrgjt55\)\)/reference/Referenc esPapers.aspx?ReferenceID=835906](https://www.scirp.org/(S(lz5mqp453edsnp55rrgjt55))/reference/Referenc esPapers.aspx?ReferenceID=835906)

Pérez, A., Pérez., & López, P. (2016). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. 10.13140/RG.2.1.2883.8800. Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Rev. Cubana Salud Pública* [Internet]. 2015; 41(4): [aprox.27 p.]. <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/513/376>

Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. Perception of Organizational Climate: An Analysis from the Macroprocesses of an ESE. *Rev. Espacios.com*. Vol. 39 (19). Recibido: 06/01/2018 • Aprobado: 02/02/2018. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>

Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo, V. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1) Recuperado en 23 de mayo de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662015000100010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662015000100010&lng=es&tlng=es).

Segredo Pérez, A., Pérez Piñero, J., & López Puig, P. (2015). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(4). Recuperado de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/513>

- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 57-67. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2017.v43n1/57-67/>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). El engagement em el trabajo. *Alianza editorial*, S.A. [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009\\_Salanova-Schaufeli.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf)
- Schneider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2014). Organizational climate and culture. [Clima y cultura organizacional]. *Annual Review of Psychology*. Vol. 64: 361–388, <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. [La medición del compromiso y el agotamiento: un enfoque analítico de factor confirmatorio de dos muestras]. *Journal of Happiness Studies*. Vol. 3: 71-92. <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1015630930326>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 304-311. <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329>
- Schaufeli, WB, Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, AB (2002). Escala de Compromiso Laboral de Utrecht-17 [Registro de la base de datos]. Pruebas psíquicas de la APA. <https://doi.org/10.1037/t07164-000>
- Ucrós, M., & Gamboa, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*, (1),179 -190. [Fecha de Consulta 6 de Mayo de 2022]. ISSN: 1317-8822. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545883013>
- Vivanco et al. (2019). *Diferencia en el nivel de engagement entre el personal obrero contratado tras culminar el personal obrero incorporado por contratación tradicional en una empresa de consumo masivo en PERÚ* [Tesis de maestría, Universidad del Pacifico]. Repositorio Institucional.

[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2537/Carmen\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2537/Carmen_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Virgili, M. (2017). *Estudio del Capital Psicológico Positivo en el trabajo. Comportamiento de las variables de Engagement, Satisfacción con la vida y clima organizacional en organizaciones del sector público y privado* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata Facultad de Psicología]. Repositorio institucional. <http://rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/586/0371.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wacker, J. (2008). A conceptual understanding of requirements for theory-building Research Guidelines for scientific theory building. [Una comprensión conceptual de los requisitos para la construcción de teorías Directrices de investigación para la construcción de teorías científicas]. *Journal of Supply Chain Management*, 44 (3) (2008), pp. 5-15. <https://doi.org/10.1111/j.1745-493X.2008.00062.x>
- Wei, Y., & Morgan, N. A. (2004). Supportiveness of Organizational Climate, market Orientation, and New Product Performance in Chinese Firms. [Apoyo del clima organizacional, la orientación al mercado y el desempeño de nuevos productos en las empresas chinas]. *Journal of Product Innovation Management*, 21, 375-388. <http://dx.doi.org/10.1111/j.0737-6782.2004.00092.x>
- Kahn, W. (1990). "Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work". ["Condiciones psicológicas del compromiso y desvinculación personal en el trabajo"]. *Academy of Management Journal*, vol. 33 (4), p. 692-724. <https://doi.org/10.5465/256287>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Título: “Clima organizacional y engagement en el personal del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima-2022”                                    |   |   |  |   |   |   |                                       |             |       |                   |                  |
|---|---|---|--|---|---|---|---------------------------------------|-------------|-------|-------------------|------------------|
| Problemas   | Objetivos   | Hipótesis   | Variables e indicadores                        |   |   |   |                                       |             |       |                   |                  |
| Problema General:   | Objetivo general:   | Hipótesis general:  | Variable 1/Independiente: Clima Organizacional |   |   |   |                                       |             |       |                   |                  |
| ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el engagement en el personal asistencial del servicio de emergencia en un hospital nivel I, Lima - 2022? | Establecer la relación entre el clima organizacional y el engagement en el personal asistencial del servicio de emergencia en un hospital nivel I, Lima - 2022. | Existe una relación positiva entre el clima organizacional y el engagement en el personal asistencial del servicio de emergencia en un hospital nivel I, Lima – 2022. | Dimensiones                                    | Indicadores   | Ítems   | Escala de valores                             | Niveles o rangos                      |             |       |                   |                  |
|   |   |   | Comportamiento organizacional                  | -Motivación<br>-Comunicación<br>-Relaciones interpersonales y de trabajo                | 10, 15, 29, 35, 45, 2,17, 22, 37,48, 3, 18, 23, 38, 46                    | Adecuado.<br><br>En riesgo.<br><br>Inadecuado | 6 a +<br><br>4 a<br>5,9<br><br>- de 4 |             |       |                   |                  |
|   |   |   | Estructura organizacional                      | -Funcionamiento<br>-Condiciones de trabajo<br>-Estímulo al desarrollo organizacional    | 6,11, 25, 30, 43,1,16, 21, 36, 47, 5, 20, 31, 40, 50.                     | Adecuado.<br><br>En riesgo.<br><br>Inadecuado | 6 a +<br><br>4 a<br>5,9<br><br>- de 4 |             |       |                   |                  |
|   |   |   | Estilo de dirección                            | -Liderazgo<br>-Participación<br>-Solución de conflictos<br>-Trabajo en equipo.          | 7, 12, 26, 32,41, 4, 19, 24, 39, 49, 9, 14, 28, 34, 44, 8, 13, 27, 33, 42 | Adecuado.<br><br>En riesgo.<br><br>Inadecuado | 6 a +<br><br>4 a<br>5,9<br><br>- de 4 |             |       |                   |                  |
|   |   |   | Variable 2/Dependiente: Engagement             |   |   |   | Dimensiones                           | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rangos |
|   |   |   | Vigor  | -Niveles de energía y resiliencia.<br>-Voluntad y esfuerzo.<br>-Reducción de la fatiga. | 1,4,8,12,15,17  | Muy alto<br><br>Alto                          | >0=5.<br>54<br><br>4.67 a<br>5.53     |             |       |                   |                  |

|  |   |   |   |   |   |          |             |
|--|---|---|---|---|---|----------|-------------|
| Lima - 2022?   |   | de emergencia en un hospital nivel I, Lima – 2022.  |   | -Persistencia frente a dificultades.  |   | Promedio | 3.07 a 4.66 |
|  |   |   |   |   |   | Bajo     | 1.94 a 3.06 |
|  |   |   |   |   |   | Muy bajo | <0=1.93     |
|  |   |   | Dedicación  | -Sentido de trabajar.<br>-Entusiasmo.<br>-Inspiración.<br>-Orgullo por el trabajo.<br>-Sentirse retado por su equipo. | 2,5,7,10,13   | Muy alto | >0=5.54     |
|  |   |   |   |   |   | Alto     | 4.67 a 5.53 |
|  |   |   |   |   |   | Promedio | 3.07 a 4.66 |
|  |   |   |   |   |   | Bajo     | 1.94 a 3.06 |
|  |   |   |   |   |   | Muy bajo | <0=1.93     |
| ¿Qué relación existe entre el estilo de dirección y el engagement en el personal asistencial del servicio de emergencia en un hospital nivel I, Lima - 2022? | Establecer la relación entre el estilo de dirección y el engagement en el personal asistencial del servicio de emergencia en un hospital nivel I, Lima – 2022 | Existe una relación positiva entre la dimensión estilo de dirección y la variable engagement laboral en el personal asistencial del servicio de emergencia en un hospital nivel I, Lima – 2022. | Absorción   | -Percepción del tiempo durante e trabajo.<br>-Presencia de dificultades.<br>-Inmersión en el trabajo.                 | 3,6,9,11,14,16  | Muy alto | >0=5.54     |
|  |   |   |   |   |   | Alto     | 4.67 a 5.53 |
|  |   |   |   |   |   | Promedio | 3.07 a 4.66 |
|  |   |   |   |   |   | Bajo     | 1.94 a 3.06 |
|  |   |   |   |   |   | Muy bajo | <0=1.93     |
| <b>Diseño de investigación:</b>  |   | <b>Población y Muestra:</b>   | <b>Técnicas e instrumentos:</b>                             |   | <b>Método de análisis de datos:</b>                                       |          |             |
| Enfoque: Cuantitativo.<br>Tipo: Básico correlacional no causal.<br>Método: Teórico.<br>Diseño: No experimental.  |   | Población: 60<br>Colaboradores del servicio de emergencia.  | Técnicas: Encuestas (Dos)<br><br>Instrumentos: Cuestionario |   | Descriptiva: Software Excel<br><br>Inferencial: Software Estadístico SPSS |          |             |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>-Cuestionario para evaluar clima organizacional en el ámbito de salud. (ECOS-S)</li><li>- UWES – Utrecht Work Engagement Scale</li></ul> |  |
|--|--|--|--|

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

| <b>Variables de estudio</b>               | <b>Definición conceptual</b>  | <b>Definición operacional</b>   | <b>Dimensión</b>              | <b>Indicadores</b>   | <b>Escala de medición</b> |
|---|---|---|-------------------------------|--|---------------------------|
| <b>Variable 1</b><br>Clima organizacional | El clima organizacional es el elemento clave en el progreso de la organización, en el que su análisis profundo, valoración y su perfeccionamiento incidirán en forma directa en el alma de la organización. (Segredo, 2017) | Se evalúa de acuerdo con el cuestionario, Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud (ECOS-S), (Segredo, 2015) | Comportamiento organizacional | -Motivación<br>-Comunicación<br>-Relaciones interpersonales y de trabajo               | Ordinal tipo Likert       |
|   |   |   | Estructura organizacional     | - Funcionamiento<br>- Condiciones de trabajo<br>-Estímulo al desarrollo organizacional | Ordinal tipo Likert       |
|   |   |   | Estilo de dirección           | -Liderazgo<br>- Participación<br>-Solución de conflictos<br>-Trabajo en equipo.        | Ordinal tipo Likert       |
| <b>Variable 2</b><br>Engagement           | Estado psicológico efectivo coordinado con el trabajo y caracterizado por dedicación, vigor y absorción más que solo  | Se evalúa de acuerdo con el Cuestionario UWES – Utrecht Work Engagement Scale   | Vigor                         | -Niveles de energía y resiliencia.<br>-Voluntad y esfuerzo.<br>-Reducción de           | Ordinal tipo Likert       |

|  |   |                           |            |  |                     |
|--|---|---------------------------|------------|--|---------------------|
|  | un estado momentáneo y físico. (Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, Bakker, 2002) | (Chaufeli y Bakker, 2003) |            | la fatiga.<br>-Persistencia frente a dificultades.   |                     |
|  |   |                           | Dedicación | Sentido de trabajar.<br>-Entusiasmo.<br>-Inspiración.<br>-Orgullo por el trabajo.<br>-Sentirse retado por su equipo. | Ordinal tipo Likert |
|  |   |                           | Absorción  | -Percepción del tiempo durante e trabajo.<br>-Presencia de dificultades.<br>-Inmersión en el trabajo.                | Ordinal tipo Likert |

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.

#### Cuestionario para Clima organizacional

1. Código del cuestionario: .... 2. Edad: .... 3. Sexo: .... 4. Profesión: ....

Grupo ocupacional: (1) Médico, (2) Lic. Enfermería, (3) Lic. Obstetricia, (4) Técnico enfermería, (5) técnico Administrativo.

Los siguientes ítems se orientan a evaluar el clima organizacional en el servicio de Emergencia. Se le solicita leer atentamente cada ítem y marcar con una (x) la alternativa que más se aproxime a su respuesta, considerando la siguiente escala: Nunca (N). A veces (AV). Siempre (S).

|    | Incisos   | N | AV | S |
|----|---|---|----|---|
| 1  | El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.   |   |    |   |
| 2  | La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.                                   |   |    |   |
| 3  | Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.               |   |    |   |
| 4  | Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.   |   |    |   |
| 5  | Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. |   |    |   |
| 6  | Los trabajadores conocen la misión de la institución.   |   |    |   |
| 7  | Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.  |   |    |   |
| 8  | Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.   |   |    |   |
| 9  | Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.   |   |    |   |
| 10 | El trabajo que realizo me gusta   |   |    |   |
| 11 | El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.  |   |    |   |
| 12 | Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.   |   |    |   |
| 13 | Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo.                              |   |    |   |
| 14 | En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.   |   |    |   |
| 15 | Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.   |   |    |   |
| 16 | Las condiciones físicas de trabajo son buenas.  |   |    |   |
| 17 | Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.                                       |   |    |   |
| 18 | Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.  |   |    |   |

|    |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|
| 19 | Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.   |  |  |  |
| 20 | En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.  |  |  |  |
| 21 | Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.  |  |  |  |
| 22 | La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.  |  |  |  |
| 23 | El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.  |  |  |  |
| 24 | Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.   |  |  |  |
| 25 | Las acciones de control se realizan de forma planificada.  |  |  |  |
| 26 | Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.                                |  |  |  |
| 27 | El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.   |  |  |  |
| 28 | Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.   |  |  |  |
| 29 | En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.   |  |  |  |
| 30 | Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.                         |  |  |  |
| 31 | En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores. |  |  |  |
| 32 | Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.  |  |  |  |
| 33 | Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.   |  |  |  |
| 34 | Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.  |  |  |  |
| 35 | Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.  |  |  |  |
| 36 | Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.   |  |  |  |
| 37 | La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.   |  |  |  |
| 38 | La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.                         |  |  |  |
| 39 | En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.  |  |  |  |
| 40 | Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.   |  |  |  |
| 41 | A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.   |  |  |  |
| 42 | Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.  |  |  |  |
| 43 | Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.  |  |  |  |
| 44 | Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.   |  |  |  |
| 45 | Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.   |  |  |  |
| 46 | En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.                                       |  |  |  |

|    |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|
| 47 | Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.   |  |  |  |
| 48 | La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.                |  |  |  |
| 49 | Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.  |  |  |  |
| 50 | Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización. |  |  |  |

### Cuestionario para Engagement.

1. Código del cuestionario: .... 2. Edad: .... 3. Sexo: .... 4. Profesión: ....

Grupo ocupacional: (1) Médico, (2) Lic. Enfermería, (3) Lic. Obstetricia, (4) Técnico Enfermería, (5) Técnico Administrativo.

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

|  | Ítems | Ninguna vez | Pocas veces al año | Una vez al mes o menos | Pocas veces al mes | Una vez por semana | Pocas veces por semana | Todos los días |
|--|-------|-------------|--------------------|------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|----------------|
|--|-------|-------------|--------------------|------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|----------------|

|                   |   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>VIGOR</b>      |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1                 | En mi trabajo me siento lleno de energía.                       |   |   |   |   |   |   |   |
| 4                 | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.                            |   |   |   |   |   |   |   |
| 8                 | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. |   |   |   |   |   |   |   |
| 12                | Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15                | Soy muy persistente en mi trabajo.                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 17                | Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando       |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>DEDICACION</b> |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2                 | Mi trabajo está lleno de significado y propósito.               |   |   |   |   |   |   |   |
| 5                 | Estoy entusiasmado con mi trabajo.                              |   |   |   |   |   |   |   |
| 7                 | Mi trabajo me inspira.  |   |   |   |   |   |   |   |
| 10                | Estoy orgulloso del trabajo que hago.                           |   |   |   |   |   |   |   |
| 13                | Mi trabajo es retador.  |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>ABSORCION</b>  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3                 | El tiempo vuela cuando estoy trabajando.                        |   |   |   |   |   |   |   |
| 6                 | Cundo estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí  |   |   |   |   |   |   |   |
| 9                 | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 11                | Estoy inmerso en mi trabajo.                                    |   |   |   |   |   |   |   |
| 14                | Me “dejo llevar” por mi trabajo.                                |   |   |   |   |   |   |   |
| 16                | Me es difícil “desconectarme” de                                |   |   |   |   |   |   |   |

|             |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|
| mi trabajo. |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|

#### Anexo 4. Prueba de normalidad.

##### Validación de instrumentos

###### **Tabla.**

###### *Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

|  | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |        |
|--|---------------------------------|----|--------|
|  | Estadístico                     | gl | Sig.   |
| Variable 1: Clima organizacional           | 0,105                           | 60 | 0,100  |
| Dimensión 1: Comportamiento organizacional | 0,110                           | 60 | 0,070  |
| Dimensión 2: Estructura organizacional     | 0,129                           | 60 | 0,015  |
| Dimensión 3: Estilo de dirección           | 0,076                           | 60 | 0,200* |
| Variable 2: Engagement                     | 0,206                           | 60 | 0,000  |

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, el cual se utiliza con más de 50 datos. Esta prueba brinda conocer si existe distribución normal en las variables y dimensiones, así mismo se utilizó un margen de error del 5% o nivel de significancia de 0,05. Los resultados permitieron establecer que el clima organizacional, la dimensión 1: comportamiento organizacional y la dimensión 3: estilo de dirección, presentaron niveles de significancia superior a 0,05, que determina una distribución normal. Por otro lado, la variable engagement y la dimensión 2: estructura organizacional presentaron niveles de significancia inferiores a 0,05, de manera que no presentan distribución normal. Los resultados indicaron que resultó apropiado efectuar la estadística no paramétrica para ejecutar el análisis de correlación mediante la prueba de Spearman.

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos.

Considerando que se utilizaron ítems de escala ordinal, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para analizar en qué medida se da consistencia interna en el instrumento. Se utilizó lo indicado por George y Mallery, que indican que un Alfa inferior a 0,70 es inaceptable; entre 0,70 hasta 0,79 es aceptable; entre 0,80 hasta 0,89 es bueno; y entre 0,90 hasta 1 es excelente.

*Alfa de Cronbach sobre la variable Clima organizacional*

---

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,964            | 50             |

---

Se muestra un coeficiente Alfa de 0,964. De manera que las 50 preguntas acerca de clima organizacional presentan excelente confiabilidad.

*Alfa de Cronbach sobre la variable Engagement*

---

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,955            | 17             |

---

Se aprecia de acuerdo con el resultado Alfa de 0,955, las 17 preguntas que componen el instrumento sobre el engagement poseen excelente confiabilidad.

## Anexo 6. Consentimiento informado.

La finalidad de este documento es hacer saber sobre el proyecto de investigación y requerir su consentimiento. De aceptar, procederá con el desarrollo de las interrogantes. La presente investigación se titula “Clima organizacional y engagement en el personal asistencial del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima-2022” y es elaborado por Rubén Dario Garcia Huamaliano, estudiante de Posgrado de la Universidad César Vallejo del programa académico de: Maestría en gestión de los Servicios de la Salud. Este proyecto es asesorado por la Magister Vega Guevara, Miluska Rosario ([orcid.org/ 0000-0002-0268-3250](https://orcid.org/0000-0002-0268-3250)). La finalidad de la investigación es explorar, medir y relacionar el clima organizacional y engagement en el personal que laboran en el servicio de emergencia en un Hospital nivel II-I. Para esto, se requiere su participación en dos encuestas que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su intervención en la investigación es íntegramente voluntaria y usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le ocasione ningún perjuicio. No se recopilará información que revelen su identidad, por lo que su tratamiento será de forma anónima, es decir, el investigador no conocerá la identidad del participante quien completo las encuestas; asimismo, la información será analizada de forma conjunta con la respuesta de otros participantes y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones con fines académicas, si se encuentra de acuerdo con los puntos mencionados, presionar la alternativa (ACEPTO), formar parte del estudio, en el link de la encuesta disponible en: <https://docs.google.com/forms/d/1G9DSVcZAuJndXb7z dqda8ZU9omFiE7C6ehg-yqLFzY/edit>

Anexo 7. Permiso para la ejecución de la investigación en el servicio de Emergencia firmado y aceptado por el Médico coordinador.



SOLICITO: Permiso para ejecutar trabajo de investigación.

Dr. VILLANUEVA RAMOS, MARCO.

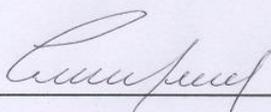
Jefe del servicio: Emergencia. Hospital II-I. Jorge Voto Bernales - Essalud.

Yo, Rubén Dario Garcia Huamaliano, identificado con DNI: 32028740, con domicilio en Av. México 241, Distrito de La Victoria, departamento de Lima, me presento ante usted y respetuosamente expongo:

Que actualmente soy alumno de la Escuela de posgrado del programa académico de Maestría en los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, solicito a su digna persona permiso para ejecutar el trabajo de investigación en su digna Institución sobre el tema de investigación titulado "Clima organizacional y engagement en el personal asistencial del servicio de emergencia en un hospital nivel II-I, Lima-2022", para ello se ejecutaran dos encuestas virtuales al personal asistencial que labora en el servicio de Emergencia.

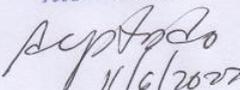
El objetivo principal de esta investigación es realizar un estudio sobre el Clima Organizacional y Engagement en el personal asistencial del servicio de Emergencia.

Por lo expuesto, solicito que tenga la amabilidad de otorgar permiso para realizar dos encuestas virtuales en el personal asistencial del servicio de Emergencia.

  
Rubén Dario Garcia Huamaliano  
DNI: 32028740

Lima, viernes 11 de junio del 2022

  
DR. MARCO VILLANUEVA RAMOS  
MEDICO GENERAL  
CMP. 33241  
Hospital I Jorge Voto Bernales GRDA  


  
11/6/2022





