



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Cultura Organizacional y Engagement del Personal en los Centros de Salud  
Mental de los Distritos de Comas y Carabaylo, 2022**

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

**AUTORA:**

Alor Torrejon, Melissa Johanna (orcid.org/:0000-0002-4590-8077)

**ASESORA:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/:0000-0002-0268-3250)

**CO-ASESOR:**

Dr. Caycho Valencia, Felix Alberto (orcid.org/:0000-0001-8241-5506)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección De los Servicios De La Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a todas las personas que me brindaron apoyo emocional y técnico durante el proceso.

### **Agradecimiento**

A mi familia y pareja por su paciencia, comprensión y apoyo constante. A mis colegas y compañeros de trabajo por su apoyo en esta investigación. A los profesores que me acompañaron en este camino.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCOTEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de cultura organizacional .....	20
<b>Tabla 2</b> Nivel de engagement .....	21
<b>Tabla 3</b> Cultura organizacional y engagement .....	22
<b>Tabla 4</b> Cultura organizacional y vigor.....	23
<b>Tabla 5</b> Cultura organizacional y dedicación.....	24
<b>Tabla 6</b> Cultura organizacional y absorción .....	25

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y el engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, es una investigación básica, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 103 trabajadores de ambos sexos entre personal asistencial y administrativo de las entidades de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo. La muestra fue de 84 trabajadores seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para medir la variable cultura organizacional se usó el cuestionario *Denison Organizational culture survey (DOCS)* de Denison & Neale y para la variable engagement se aplicó la escala *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* de Schaufeli & Bakker ambos validados y adaptados al contexto nacional y de salud. Los resultados mostraron que el 63% del personal que participó en este estudio consideró que la cultura organizacional es de nivel regular. Asimismo, se observó que el 51% del personal presentó un nivel de engagement alto y un 42% muy alto. Se evidenció que existe una relación significativa directa y débil entre la cultura organizacional y el engagement del personal en los centros de salud mental que participaron en la investigación.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, engagement, personal de salud

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between organizational culture and the engagement of staff in mental health centers in the districts of Comas and Carabayllo. It was worked under a quantitative approach, it is a basic research, non-experimental, cross-sectional and correlational design. The study population consisted of 103 workers of both sexes, among assistance and administrative personnel of the mental health entities of the districts of Comas and Carabayllo. The sample consisted of 84 workers selected through a non-probabilistic convenience sampling. To measure the organizational culture variable, the Denison Organizational culture survey (DOCS) questionnaire by Denison & Neale was used and for the engagement variable the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) by Schaufeli & Bakker was applied, both validated and adapted to the national context and of health. The results showed that 63% of the personnel who participated in this study considered that the organizational culture is of a regular level. Likewise, it was observed that 51% of the staff presented a high level of engagement and 42% very high. It was evidenced that there is a direct and weak significant relationship between the organizational culture and the engagement of the staff in the mental health centers that participated in the research.

**Keywords:** Organizational culture, engagement, health personnel

## I. INTRODUCCIÓN

En el tiempo actual el trabajador se preocupa por su salud mental tanto a nivel personal como laboral. No solo se estudian los puntos negativos de cómo se siente una persona en relación a su trabajo, por el contrario, es usual identificar y medir otros efectos positivos como el engagement. Por su parte, Decuyperre & Schaufeli (2020) refieren que el engagement es un indicador de motivación, siendo un estado cognitivo – afectivo. Asimismo, dentro de la organización de salud es necesaria la cultura organizacional para identificar los valores, costumbres y creencias de su personal que permitirán las selecciones de decisiones (Santos et al., 2020).

Por ello, la presencia de personal comprometido con su institución reduce el ausentismo, la impuntualidad y desplazamiento del personal, favoreciendo el compromiso y aumento del desempeño, por lo que, la cultura organizacional es considerada de suma importancia como base del compromiso del trabajador (Hamidi et al., 2017). De igual manera, el engagement genera felicidad y cooperación entre compañeros siendo considerado útil para mejorar la producción (To Tadampali & Hadi, 2017).

Por otra parte, García – Pérez y Sarría – Santamera (2015) determinaron inconsistencias y dificultades a nivel de la cultura organizacional en su sistema de salud generando una obstrucción en su óptimo desarrollo. Es fundamental identificar la cultura para tomar una decisión o cambio a favor del desempeño y la realización de objetivos correspondientes de una organización. Sin embargo, en los últimos años el engagement ha tenido una baja global, lo que está asociado a la pandemia de la COVID – 19, por lo que el entusiasmo y la intervención de los colaboradores se ha visto afectada (Ulsen, 2020). Asimismo, López (2017) indica que el engagement guarda relación con la salud mental aparte de las estrategias y destrezas que se consideren para un trabajo.

A nivel internacional, Pérez – Fuentes et al. (2019) explican la importancia del engagement y la autoeficacia en el personal de salud, ya que mientras el trabajador encuentre un valor a sus labores se genera mayor implicancia mejorando la eficacia y los resultados. Sin embargo, hay situaciones y/o eventos desencadenantes que provocan episodios de estrés o ansiedad afectando el engagement, calidad de vida y salud (Martos et al., 2018). Con respecto a la cultura



organizacional, Madrazo (2015) refiere que las instituciones de atención primaria en salud y otro tipo de organizaciones tienen similitud en la creación de su cultura.

En Latinoamérica, Arboleda y López (2017) indican que una correcta cultura organizacional da pie al conocimiento, ejecución de objetivos y buen soporte en un área como la de la salud cada día más compleja. Por su parte, Hernández y Oramas (2017) describen la importancia del engagement en la actualidad dando a conocer la conexión positiva entre el trabajador y su organización.

De igual manera, Salinas (2018) menciona las dificultades existentes en el sistema sanitario del Perú, la ausencia de personal e infraestructura lo cual provoca un bajo engagement en los trabajadores dificultando que las metas de la institución se cumplan y afectando el bienestar de la entidad. Por lo contrario, Ortiz et al. (2021) describe una cultura organizacional fuerte como consecuencia de tener objetivos y responsabilidades claras, ser organizados y mantener un bienestar laboral alto.

En el ámbito de la salud, podemos evidenciar que no existe una cultura organizacional arraigada como lo menciona Vargas (2020), en donde alrededor del 50% de sus encuestados la consideran en un nivel regular. Por su parte, Góngora (2017) describe que solo un 30% de los participantes de su estudio cuenta con una cultura organizacional muy buena, por lo que se ve afectada la ejecución de los objetivos. La covid -19 dio la oportunidad de hacer cambios a nivel de la estructura en la cultura de las organizaciones de los centros de salud mental, sin embargo, no se mostraron cambios significativos.

Asimismo, la falta de compromiso se evidencia cada día, afectando las atenciones, al existir una gran demanda el personal no es suficiente para cubrir las atenciones, esto genera insatisfacción en el personal, por lo cual, el engagement se ve disminuido. Tamayo (2022) describe que menos del 50% de sus encuestados presentan un engagement alto.

Estas variables no son apreciadas en los centros de salud mental donde se ejecutará la investigación, puesto que no existe información acerca de los niveles de cultura organizacional o engagement en esta población.

La cultura organizacional, se considera como las normas y valores con las que cuenta la institución y se transmite de generación a generación y de una

persona a otra (Gómez & Rodríguez. 2013). El engagement se asocia a un estado psicológico positivo, cognitivo y afectivo, teniendo como sus dimensiones el vigor, la absorción y dedicación (Shaufeli et al., 2002, citado en Vargas y Estrada, 2020). Las variables cultura organizacional y engagement hoy en día son más estudiadas, sin embargo, hay pocos estudios en el personal de salud. Para analizar la problemática, la investigación analiza la cultura organizacional y engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo.

En este contexto, se plantea como problema principal: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo? En los problemas específicos se contemplan las tres dimensiones de la variable engagement: ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el vigor del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo?, ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la absorción del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo?, ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la dedicación del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo?

La investigación presenta una relevancia teórica, procura solventar los vacíos de conocimientos sobre la cultura organizacional asociados al personal de salud. Asimismo, un aporte teórico, puesto que identifica las dimensiones de la cultura organizacional relacionándolas con el engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo. Presenta también una justificación práctica, dado que la información considerada es real y propicia datos importantes para tener en cuenta que acciones y estrategias favorecen la cultura organizacional y el engagement en el personal de salud. Por último, justificación metodológica, puesto que, se usan instrumentos válidos asociados a la gestión en los servicios de la salud.

El objetivo principal es: Determinar la relación entre la cultura organizacional y el engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo. Los objetivos específicos: Establecer la relación entre las dimensiones vigor, absorción, dedicación y la cultura organizacional.

Se plantea como hipótesis general: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo. Siendo las hipótesis específicas: Existe relación entre las dimensiones vigor, absorción, dedicación y la cultura organizacional del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo.

## II. MARCO TEÓRICO

Bernal y Donoso (2017) refieren que el concepto de engagement hace mención al compromiso, vinculación, entusiasmo, energía y pasión que emergen en el espacio de trabajo. El engagement no cuenta con una traducción definida que abarque la totalidad de su significado, existen otros términos los cuales tienen una traducción más directa que son compromiso organizacional (Organizational commitment), enganche (work attachment) o dedicación al trabajo (work dedication). El engagement guarda relación con estos conceptos; sin embargo, se desarrolla de un planteamiento diferente que es estudiado por diversos autores. Por ello, es considerado en diversos estudios como su término en inglés, engagement. (Salanova & Schaufeli, 2004). Teniendo presente los términos asociados a las variables se consideran los siguientes trabajos previos a nivel internacional y nacional en donde se estudian las variables juntas y de forma independiente.

A nivel internacional, López et al. (2021) estudiaron la correlación de las dimensiones de la cultura organizacional con el engagement en 98 profesiones de la salud en Nuevo León en México, el 67% de sus colaboradores presentaron un nivel medio de engagement en tanto el 20% un nivel alto. La correlación de las dimensiones adaptabilidad, implicación y misión de la cultura organizacional y el engagement se encontraron en un nivel positivo bajo al contrario de la dimensión consistencia en un nivel positivo alto.

Por su parte, García et al. (2021) evaluó los niveles de engagement en trabajadores de la salud tomando una muestra de 85 profesionales, donde el 43% de los trabajadores presentó un engagement medio y un 29% lo consideró alto, la dimensión más desarrollada fue la absorción ya que 47% lo considero alto, seguido de la dedicación con el 46% y el vigor con el 44%. Asimismo, Carrillo (2020) revisó la variable engagement en trabajadores de la salud en Santa Elena considerando 177 personas para su estudio, el 81% del personal presentó un nivel de engagement alto, de la misma manera sus dimensiones absorción con 74%, dedicación con el 65% y el vigor 55% se ubicaron en un nivel medio.

De igual manera, Rotta (2019) analizó los niveles del engagement en los profesionales de la salud residentes en Sao Paulo considerando 50 profesionales de los cuales el 53% presentó un engagement alto o muy alto, a la vez que, el 45%

presentó un engagement medio; la dimensión que mostró mayor puntaje en un nivel alto o muy alto fue la dedicación con 60%: en segundo lugar, absorción con 50% y finalmente el vigor con 47%. Por otro lado, Hamidi et al. (2017) describieron la relación entre la cultura organizacional y el engagement en 177 personas en Hamedan – Irán, alrededor del 31% consideró que la cultura organizacional se encuentra arraigada y un 77% consideró el engagement en un nivel medio, la relación entre las variables es significativa.

A nivel nacional, Tamayo (2022) dio a conocer la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en 138 empleados de una entidad sanitaria en Moquegua, el 98% estimó que el engagement era de nivel medio y alto, contrariamente del 2% que lo consideró en un nivel bajo y el 48% mostró satisfacción laboral en un nivel alto.

Mientras que Argomedo (2020) exploró la relación entre el engagement y desempeño laboral en una institución de salud de Ascope, demostrando que el 87% del personal presentaba un engagement de nivel alto a diferencia del 13% que corresponde al nivel regular y contrario al 100% del personal que presenta un desempeño laboral asociado al nivel regular.

Por su parte, Vargas (2020) analizó la relación entre la cultura organizacional y la vinculación laboral del personal de Gineco-obstetricia de un hospital en Lima, trabajó con una muestra de 94 trabajadores y reportó que la mayoría del personal, alrededor del 82% presentaba un nivel alto y muy alto de vinculación laboral, pero solo el 51% de estos trabajadores consideró que la cultura organizacional era de nivel regular, concluyendo que existía una relación positiva y baja entre las variables analizadas y una correlación positiva entre la cultura organizacional y las dimensiones vigor, dedicación y absorción.

De forma similar, Góngora (2017) revisó la relación entre la cultura y el compromiso organizacional de una entidad de salud en Villa el Salvador, tomó una muestra de 123 trabajadores, alrededor del 39% percibieron una cultura organizacional de muy baja a baja a diferencia del 61% que consideró un nivel bueno y muy bueno, resultando en una correlación de las variables estudiadas en un nivel directo y alto. Asimismo, Sagastegui (2017) investigó la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso laboral del personal de una

institución de salud en la ciudad de La Libertad, consideró una muestra de 80 personas en donde el 99% mostraba un nivel medio a alto en la cultura organizacional, así como el 99% del personal valoró al engagement o compromiso laboral en un nivel medio y bajo, finalizando que la relación entre las variables es de correlación directa y muy alta.

Por otro lado, se presenta la conceptualización de las dos variables consideradas en este estudio. Para Ouchi (1981) la cultura organizacional está constituida por diversos símbolos, actos y mitos que transfieren a los empleados los valores y convicciones más enraizadas correspondientes a la institución. Igualmente, Hofstede (1991) puntualiza a la cultura organizacional como un programa psicológico que diferencia un trabajador del otro y experimentan diversas experiencias en el mismo ambiente donde fueron aprendidas.

Por su parte, Kreitner y Kinicki (1997) refieren que la cultura organizacional permite la adherencia del personal perteneciente a una organización, es el reflejo de los principios e ideales que comparten los trabajadores de la misma entidad manteniéndose ante el cambio.

De igual forma, Schein (1999) la definió como un grupo de valores, opiniones e ideas aprendidas sobre las que los empleados forman sus conductas diarias y procedimientos a nivel gerencial estructurando un soporte para la institución.

La cultura organizacional está relacionada a la manera en que el personal aprecia las características de la cultura de una institución, más allá que sea de su agrado, se considera como los trabajadores ven a su institución (Robbins & Judge, 2013). Asimismo, ha sido el centro de investigación de diversos autores en los últimos años, siendo estudiada desde diversos ángulos y puntos de vista (Barney 1986; Pettigrew, 1979; Schein, 1984, 1990, 1996, citado en Mellado & Cancino, 2021).

Para la presente investigación se considera el concepto propuesto por Denison & Mishra (1995) quien indicó que la cultura organizacional se refiere a las convicciones, virtudes y valores que se usarán como soporte para la gestión de una organización. Esta teoría sigue vigente, Gómez y Rodríguez (2013) indican que son muchos los teóricos como Hofstede; Handy; Schein y Denison que influenciaron en la perspectiva acerca de la organización y los modelos de cultura organizacional,

sus contribuciones han sido decisivas en el progreso cultural dentro de las organizaciones. De la misma manera, Mellado y Cancino (2021) describen los aportes de Denison para continuar evaluando e investigando la cultura organizacional.

Existen variados modelos teóricos que se exponen para dar a conocer el avance de la cultura organizacional y así poder determinar sus dimensiones para su investigación.

En el modelo de Ansoff (Mellado & Cancino, 2021) se hace uso de herramientas a nivel cualitativo y cuantitativo, analiza la cultura en su desarrollo desde la planificación, síntesis y su integridad en busca de solucionar dificultades en la organización desde un punto de vista general. Ansoff busca más allá de los objetivos a realizar, sino que se centra en los comportamientos a los que el autor identifica como “clima organizacional”, “estilo organizacional” o “cultura organizacional”. El autor reconoce cuatro tipos de cultura organizacional que son: estable, reactiva, anticipadora e iniciativa.

Desde otro punto de vista, Geert Hofstede y su Modelo multicultural de dimensiones actitudinales (Mellado & Cancino, 2021), se dio en los inicios de los años 70s, realizó junto a sus compañeros el análisis de actitudes y comportamientos asociados al ámbito laboral, el cual fue considerado como la investigación organizacional más grande llevada a cabo. Hofstede identificó cuatro dimensiones: poder/distancia, evitación del riesgo, individualismo, masculinidad/feminidad.

Por otra parte, Schein presentó la Propuesta de cultura organizacional y liderazgo (Mellado & Cancino, 2021), su trabajo es catalogado de fácil entendimiento y de fácil aplicación en el área organizacional. Las organizaciones deben realizar diversos actos para sobrevivir y resolver los problemas fundamentales que son la supervivencia y la integración a nivel externo e interno.

Esta investigación está basada en el Modelo de Cultura Organizacional de Daniel R. Denison, este modelo surgió después de constantes investigaciones. Denison describe que dentro de una organización son comunes las demandas contradictorias, así como otros factores que buscan imponer su punto de vista por encima de otros. Por eso, se gesta la cultura organizacional como un sistema que

describe los planes que aplicará la organización para poder resolver esos conflictos (Denison & Neale 2000).

Se plantea la “hipótesis de la cultura fuerte”, se describe que para aumentar de un modo significativo el desempeño, la cultura debe ser fuerte y distintiva. Por ello, Denison plantea un perfil dividiéndolo de forma horizontal en un foco externo e interno y otra división vertical diferenciando una organización flexible y estable. Este modelo considera que las características a nivel cultural, gerencial y también las estrategias para la organización se pueden relacionar con un grupo de ideas y suposiciones sobre el ambiente y la organización existiendo en el centro de una cultura organizacional (Gómez & Rodríguez. 2013).

Este modelo está basado en la correlación de la cultura organizacional y la medición del desempeño de primera línea asociado a la calidad, satisfacción, inversión, innovación y crecimiento de los trabajadores. Posterior al estudio del impacto de la cultura organizacional en el rendimiento se determinaron cuatro dimensiones: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión (Mellado & Cancino, 2021).

Involucramiento (Denison et al., 2006) llamado también implicación, es cuando el personal es involucrado y empoderado en la organización, desarrollando el compromiso y sus capacidades en diferentes niveles. Estos índices son: empoderamiento, capacidad e iniciativa para administrar su trabajo; orientación del equipo, valoración de la cooperación en el trabajo hacia metas en común y capacidad de desarrollo, en donde la organización invierte en el desarrollo de las habilidades de sus trabajadores para mantenerse en competencia.

Consistencia (Denison et al., 2006) los empleados mantienen creencias y valores que favorecen el manejo y control interno. Por ello, sus trabajadores se encuentran comprometidos logrando una estabilidad. Se mide con los siguientes índices: valores centrales, en donde se comparten los valores teniendo un sentido de identidad en común; acuerdo, capacidad de conciliar las diferencias y coordinación e integración, las diversas unidades o áreas cuentan con la capacidad de trabajar juntos en favor de la organización.

Adaptabilidad (Denison et al., 2006), habilidad para reconocer el cambio y manejarlo con el objetivo de mejorar sin afectar o cambiar la gestión. Se mide con



tres índices: orientación al cambio, adaptarse frente a los cambio y necesidades; orientación al cliente, entiende al cliente y busca anticiparse a sus necesidades; aprendizaje organizacional, toma oportunidades para adquirir conocimientos e innovar.

Misión (Denison et al., 2006) se encarga de dar un significado y rol social que permita definir las metas de la organización. Posibilita moldear el comportamiento con el objetivo a largo plazo. Así como, identificarse con la misión favorece el compromiso con la entidad, se consideran tres índices: dirección y propósito estratégicos, los objetivos claro permiten que los empleados contribuyan; metas y objetivos, la visión y estrategia lleva al trabajador a una dirección clara y por último la visión, la cual se comparte con el empleado brindando guía y dirección.

La cultura organizacional permite crear una identidad en la institución dando la oportunidad a los trabajadores de diferenciarse de los demás. Por ello, es importante que la cultura organizacional se encuentre arraigada y hacerles frente a las diversas adversidades que pueden pasar en cualquier entidad de salud. La capacidad de afrontar los problemas debe estar a cargo no solo del jefe del establecimiento sino de todos los trabajadores participando en el cambio, siendo consistente con sus valores y adaptándose a los cambios con una misión clara.

A continuación, se conceptualiza la variable engagement en base a la revisión teórica.

Kahn (1990) fue el encargado de dar a conocer el término engagement, siendo el primero en describirlo como el provecho que obtienen los integrantes de la organización de sus puestos de trabajo, en el engagement las personas se expresan cognitivamente, emocionalmente y a nivel físico durante el desempeño de su trabajo.

Para esta investigación se consideran a Schaufeli (2018) como autores base, ellos indicaron que el engagement es mantener la mente en positivo cuando nos encontramos en el trabajo, el cual se mantiene y no está asociado a un objeto o situación específica, esta teoría se sigue manteniendo vigente a lo largo de los años. De la misma manera Salanova y Schaufeli (2004) resaltan que el concepto de engagement o compromiso laboral está directamente asociado con la psicología

positiva y que teniendo en cuenta que es un término reciente ha evidenciado tener base empírica confrontándola con investigaciones científicas.

El engagement es considerado el opuesto al término burnout o síndrome de quemarse por el trabajo. El burnout es descrito como el agotamiento y está relacionado a lo negativo (Schaufeli & Enzmann, 1998, citado en Salanova y Schaufeli, 2004). Mientras que los empleados “engaged” presentan una conexión positiva y energética.

Las habilidades y capacidades en un empleado pueden aumentar cuando está expuesto a situaciones positivas que provocan que la persona amplíe la perspectiva favoreciendo su exploración, por ello, el exponerse a emociones positivas en el ambiente laboral tiene como consecuencia el aumento en los resultados de su trabajo aumentando los niveles del engagement (Juárez, 2015).

Por otro lado, Dixit & Upadhyay (2021) refieren que el engagement está asociado con una conducta innovadora en el trabajo. La autonomía que presenta el trabajador afecta directamente su conducta innovadora sin alterar el engagement. Sin embargo, cuando existe reconocimiento hacia el trabajador se evidencia un efecto en su engagement.

A continuación, se describe el modelo teórico más estudiado en las investigaciones el cual es considerado para este trabajo; Modelo teórico de Demandas y Recurso Laborales (DRL), investigado por Schaufeli et al. (2017) nace a raíz de las investigaciones asociadas a variables que describen el bienestar y rendimiento en el trabajo (Vargas & Estrada 2016). Budriene & Diskiene (2020) definieron el engagement como la tendencia del trabajador a ejecutar su trabajo teniendo tres características principales; conocimiento, interés y desempeño.

Esta teoría describe que el ambiente laboral está constituido por los recursos y demandas laborales. Ambos elementos se pueden identificar en la mayoría de trabajos, siendo de gran importancia ya que originan dos procesos: el desgaste de la salud y la motivación afectando el bienestar del trabajador. La salud, motivación y condiciones laborales tienen influencia entre sí, por ello, el ambiente laboral se ve afectado por la motivación y salud del trabajador, lo que demuestra la relación entre el ambiente laboral y el bienestar. (Bakker & Demerouti, 2017).

Por su parte, Bakker & Wan (2020) determinaron que las personas que suelen ser autodestructivas con su vida y su trabajo presentan una menor probabilidad de tener proactividad en sus labores, planear su trabajo y desarrollar el engagement en su vida laboral.

El engagement presenta las siguientes dimensiones: vigor, absorción y dedicación (Schaufeli et al., 2002).

El vigor, dimensión asociada a la conducta. Describe la energía, voluntad, fortaleza y resistencia mental en un alto nivel durante el periodo laboral.

La dedicación, dimensión asociada a lo emocional. Evidencia una alta implicación laboral, sumado a otros sentimientos como el orgullo, inspiración, entusiasmo y desafío en el trabajo.

Finalmente, la absorción, dimensión asociada a lo cognitivo. Se da cuando existe una total concentración durante el trabajo y es feliz haciéndolo en un periodo de tiempo.

El engagement es una variable que está cobrando mayor importancia en los últimos años. Es necesario considerar los niveles de engagement en los trabajadores ya que aporta en el compromiso y crecimiento, asimismo, se refleja en el clima laboral, ya que al tener personal con un alto nivel de engagement favorece en el ánimo y se reduce el estrés. Como consecuencia el trabajador mostrará mayor vigor y dedicación a sus labores manteniéndose concentrado para cumplir con los objetivos de la institución.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Esta investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo caracterizado por el uso de procedimientos asociados al cálculo, observación y medición de datos que permitan responder a preguntas e hipótesis (Ñaupas et al., 2018) y se ajusta a una investigación pura o básica que busca incrementar el conocimiento teórico (Nava, 2002, citado en De Pelekais, 2015). La presente investigación procura ampliar los conocimientos acerca de la cultura organizacional y el engagement en los trabajadores pertenecientes a entidades del área de salud mental.

##### **Diseño de investigación**

Las variables de la investigación no fueron manipuladas, por ello, se usó un diseño no experimental, es transeccional o transversal, es decir, se recopiló en un tiempo específico estableciendo el nivel de las variables, es correlacional buscando determinar la relación entre las variables planteadas (Hernández - Sampieri & Mendoza 2018). En esta investigación se estableció la relación entre la cultura organizacional y el engagement en los trabajadores de los centros de salud comunitarios.

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

##### **3.2.1 Variable 1. Cultura organizacional**

###### **Tipo de variable**

Las variables son de tipo atributiva ya que son medidas y no se manipulan (Kerlinger & Lee 2022), identifican cualidades, por ello, son de tipo cualitativa y ordinales porque usan una clasificación jerárquica (Ñaupas et al., 2018).

###### **Definición conceptual**

La cultura organizacional se refiere a las convicciones, virtudes y valores que se usarán como soporte para la gestión de una organización los cuales están a cargo de los trabajadores (Denison, 2001).

### **Definición operacional**

El cuestionario de *Denison Organizational culture survey (DOCS)* de Denison & Neale (2000) y adaptado por Román (2022) cuantificó la variable. Este instrumento está compuesto por 60 ítems separados en 4 dimensiones: (a) involucramiento o implicación, cuando el personal desarrolla un compromiso con la organización; (b) consistencia, referido a los valores y creencias que ayudan en el manejo interno; (c) adaptabilidad, capacidad de manejar y reconocer el cambio sin alterar la gestión y (d) misión, relacionado al significado y rol social que definen las metas en la organización. Las preguntas negativas corresponden a los ítems 15, 24, 29, 34, 39, 43, 50 y 58. Cada una de las dimensiones está constituida por 15 ítems y serán medidos por una escala de Likert de 1 – 5. La tabla 7 muestra las dimensiones, indicadores, ítems, la escala de medición y niveles que se emplearán para cuantificar la variable (Anexo 4)

### **3.2.2 Variable 2. Engagement**

#### **Tipo de variable**

Las variables son de tipo atributiva ya que son medidas y no se manipulan (Kerlinger & Lee 2002), identifican cualidades, por ello, son de tipo cualitativa y ordinales porque usan una clasificación jerárquica (Ñaupas et al., 2018).

#### **Definición conceptual.**

El engagement es un rasgo positivo de la mente cuando el trabajador se encuentra en su centro de labores, desarrollando una conexión energética y emotiva con sus labores y desarrollando habilidades suficientes para enfrentar cualquier adversidad (Schaufeli & Bakker, 2011).

#### **Definición operacional.**

Mediante el cuestionario de *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* de Wilmar Schaufeli – Arnold Bakker (2003), adaptado por Argomedo (2020) se cuantificó la variable. Este instrumento está integrado por 17 ítems, (a) vigor cuenta con 6 ítems; (b) dedicación, 5 ítems y (c) absorción 6 ítems puntuados bajo la escala de Likert con puntuación de 0 -6. La tabla 8 muestra las dimensiones, indicadores, ítems, la escala de medición y niveles que se emplearán para medir a la variable (Anexo4).

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población estuvo integrada por 103 trabajadores entre personal asistencial y administrativo de las entidades de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo que se encuentran cumpliendo labores en el año 2022.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra fue constituida por 84 trabajadores de ambos sexos que cuenten con diferentes cargos dentro de los centros de salud mental teniendo considerando los criterios de inclusión y exclusión planteados.

##### **Criterio de inclusión**

- Personal que tenga relación con la entidad en la condición de nombrado, CAS y terceros.
- Trabajadores que acepten participar en la investigación mediante un consentimiento informado.
- Trabajadores que se encuentren laborando en la entidad por un periodo mayor a 5 meses.

##### **Criterios de exclusión**

- Servidores con una permanencia inferior a 5 meses dentro de la institución.
- Trabajadores que no hayan aceptado mediante la firma del consentimiento informado.

#### **3.3.3 Muestreo**

Se realizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia, teniendo en cuenta el criterio de selección del investigador (Ñaupas et al., 2018).

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

#### **3.4.1 Técnicas**

La encuesta es la técnica que se utilizará en este trabajo, la cual estará constituida por un conjunto de preguntas teniendo como objetivo indagar información necesaria (Ñaupas et al., 2018).

### **3.4.2 Instrumentos**

Para la recopilación de la información se usaron los siguientes instrumentos: Para la cultura organizacional se usó el cuestionario de *Denison Organizational culture survey (DOCS)* de Denison & Neale (2000), adaptado por Román (2022) compuesto por 60 preguntas divididos en cuatro dimensiones de 15 preguntas cada una. Para el engagement se usó la escala *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* de Schaufeli y Bakker (2003), adaptado por Argomedo (2020) constituido por 17 preguntas distribuidas en tres dimensiones. (Anexo 5)

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

#### **Validez y confiabilidad del *Cuestionario de Cultura Organizacional***

##### ***Validez y confiabilidad de la versión original***

Para la recopilación de información se hace uso de técnicas e instrumentos probados y así adquirir información confiable y válida (Ñaupas et al., 2018). Por ello se considera el *Instrumento para medir la cultura organizacional de Denison (2005)*. Este modelo considera cuatro dimensiones: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión. Los modelos del análisis factorial confirman un buen soporte para la base teórica presentando una validez convergente aceptable.

La confiabilidad fue establecida mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, logrando puntuaciones superiores a .90, el cual fue analizado por sus autores en 35.474 personas pertenecientes a 160 organizaciones. La implicación reveló un  $\alpha = .90$ , consistencia un  $\alpha = .88$ , adaptabilidad de un  $\alpha = .87$  y misión un  $\alpha = .92$ .

##### ***Validez y confiabilidad en Perú y contexto de salud***

Román (2022) evaluó la validez del *DOCS* por medio del juicio de 3 expertos, en donde halló que se cumple con los tres criterios de pertenencia, claridad y relevancia en un 100% indicando que el instrumento tiene un máximo nivel de validez.

La confiabilidad basada en la consistencia interna se determinó con el coeficiente de Alfa de Cronbach, aplicando una prueba piloto a 20 personas resultando un Alfa de Cronbach de .923, demostrando una confiabilidad positiva alta.

## **Validez y confiabilidad del Cuestionario de Engagement**

### **Validez y confiabilidad de la versión original**

Schaufeli y Bakker (2003) analizaron la validez en el instrumento *UWES*. Los autores hallaron en este instrumento tridimensional considerando: vigor, dedicación y absorción una consistencia interna adecuada y estable confirmando su validez factorial.

La confiabilidad de este instrumento es establecida mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, logrando un valor de .93 en el instrumento que fue aplicado en 12 631 profesionales en 9 países diferentes. El vigor reveló un  $\alpha = .82$ , la dedicación un  $\alpha = .89$  y la absorción un  $\alpha = .83$ .

### **Validez y confiabilidad en Perú y contexto de salud**

Argomedo (2020) analizó la validez del instrumento *UWES* por medio del juicio de 3 expertos especialistas, en donde halló que el instrumento presenta relevancia, pertinencia y claridad por lo que es aplicable al contexto peruano.

La confiabilidad basada en la consistencia interna se determinó con el coeficiente de Alfa de Cronbach, se administró una prueba piloto a 20 personas resultando un Alfa de Cronbach de .84, indicando que este instrumento puede ser empleado en la muestra.

Para esta investigación se determinaron los valores de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, siendo el valor de .950 para la cultura organizacional y de .874 para el engagement (Anexo 7)

## **3.5 Procedimientos**

### **3.5.1 Coordinaciones previas a la aplicación de los dos instrumentos**

Para la ejecución de los instrumentos se realizó coordinaciones con los médicos jefes encargados de las instituciones que se van a considerar dentro del trabajo de investigación. Se brindaron con anticipación los detalles y el objetivo del estudio para solicitar el permiso. Se adjunta la constancia de aplicación de los instrumentos.

### **3.5.2 Aplicación del consentimiento informado**

Previo al uso de los instrumentos, se proporcionó un consentimiento informado para brindar a los participantes los datos del investigador, número de teléfono y correo de contacto, así como el objetivo de la investigación, los datos que brindaron los participantes fueron anónimos y respetando la confidencialidad.



### **3.5.3 Aplicación de instrumentos**

La aplicación de los instrumentos se dio de forma presencial, se formuló un cuestionario abarcando los dos instrumentos en un solo documento. La toma de estas encuestas se dio aproximadamente en un periodo de dos semanas.

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

Las cantidades recopiladas fueron tabuladas y representadas en tablas. Las variables presentadas son cualitativas, no presenta una distribución normal, se empleó el Coeficiente Rho de Spearman para la correlación de variables, los datos serán de tipo ordinal, teniendo un nivel de confianza al 95% y un nivel de significancia de 0,05. Se empleó el software SPSS versión 26; se tomó en cuenta el nivel de significación teórica:  $\alpha = .05$ , y  $\alpha = .01$ , según sea el caso y la regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , aceptar la  $H_0$ ; si  $p < \alpha$ ; rechazar la  $H_0$ .

### **3.7 Aspectos éticos**

Este estudio contempla los aspectos éticos y morales correspondientes a la Unidad de Posgrado perteneciente a la Universidad César Vallejo y las especificaciones correspondientes a la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Tiene como objetivo promover la investigación respetando el estándar del rigor científico, veracidad e integridad. De igual manera están presentes los principios éticos; autonomía, se dio la oportunidad a los participantes de escoger la continuidad o término de la investigación; beneficios para los colaboradores; capacidad a nivel científico y profesional, cumpliendo con un nivel de preparación acorde a la investigación asegurando el rigor científico; protección del medio ambiente, sin alterar la naturaleza y ecosistema; integridad humana, otorgando el lugar adecuado al ser humano; justicia, mediante la igualdad; libertad para la ejecución; considerando el riesgo o beneficio del estudio; honestidad en el desarrollo, respeto a la propiedad intelectual, evitando el plagio de cualquier índole; responsabilidad, en las acciones a tomar, transparencia, para poder comprobar las información considerada y la precaución para evitar futuros inconvenientes.

Se brindó la información correspondiente al grupo de estudio mediante el consentimiento informado, manteniendo en estricto anónimo sus datos personales y dándole la opción de revocatoria si es que así lo desea. Asimismo, se gestionó la autorización ante las jefaturas correspondientes de los centros de salud mental,

para llevar a cabo la aplicación de los instrumentos para medir la cultura organizacional y el engagement.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

#### Variable cultura organizacional

En la tabla 1 se presenta el nivel de cultura organizacional percibido por el personal de los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo. En ella se evidencia que alrededor del 63% del personal que participó en la investigación consideran que la cultura organizacional corresponde a un nivel regular y el 37 % la considera eficiente, no encontrándose trabajadores que la perciban como deficiente. En relación a las dimensiones, la misión fue considerada por el 46% de los trabajadores como eficiente, un porcentaje algo menor de trabajadores consideró que la implicación y la consistencia también fueron eficientes, mientras que solo el 30% de los trabajadores alcanzó este mismo nivel; en general las dimensiones fueron percibidas en un nivel regular.

**Tabla 1**  
*Nivel de cultura organizacional*

	C.O		Implicación		Consistencia		Adaptabilidad		Misión	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	53	63	50	60	52	62	59	70	45	54
Eficiente	31	37	34	40	32	38	25	30	39	46
Total	84	100	84	100	84	100	84	100	84	100

## Variable engagement

En la tabla 2 se presenta el nivel de engagement en los trabajadores de los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo. Se observa que el 93% de este personal presenta niveles de engagement entre altos y muy altos (51% y 42% respectivamente), el 7% encontró un nivel regular, no encontramos trabajadores que presenten niveles bajo o muy bajo. Esta misma tendencia se observó en las dimensiones vigor y dedicación, mientras que el 42% de los trabajadores presentó un nivel regular de absorción y solo el 52% alcanzó niveles altos o muy altos (21% y 31% respectivamente); no se encontraron trabajadores con niveles muy bajos en estas dimensiones.

**Tabla 2**  
*Nivel de engagement*

	Engagement		Vigor		Dedicación		Absorción	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Bajo	0	0	2	2	0	0	5	6
Regular	6	7	2	2	5	6	35	42
Alto	43	51	18	22	10	12	26	31
Muy alto	35	42	62	74	69	82	18	21
Total	84	100	84	100	84	100	84	100

## 4.2 Contrastación de hipótesis

A causa que los resultados conseguidos derivan de cuestionarios con una escala ordinal y la muestra es mayor a 50 encuestados, se considera Kolmogorov-Smirnov (Anexo 8). No se evidencia una distribución normal a excepción de la variable cultura organizacional. Por ello, se considera el uso de la prueba no paramétrica para comprobar la hipótesis general y específicas, se usó la prueba Rho de Spearman y el informe del programa SPSS V.26.0.0.0.

### 4.2.1 De la hipótesis general

En la tabla 3 se presenta la relación entre las variables cultura organizacional y engagement en el personal de los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabaylo. Podemos apreciar que el valor sig = .004 es menor que  $\alpha = .01$  y basado en la regla de decisión podemos señalar que hay presencia de suficiente evidencia científica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del trabajo, en otras palabras, existe relación altamente significativa entre la cultura organizacional y el engagement del personal que participó en la investigación. Los valores presentados del análisis de Spearman permiten inferir que la significancia Rho = .311\*\* denota que la relación es positiva débil, por lo que a mayor nivel de cultura organizacional también será mayor el engagement del personal.

**Tabla 3**  
*Cultura organizacional y engagement*

			Cultura organizacional	Engagement
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.311**
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	84	84

#### 4.2.2 De las hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

En la tabla 4 se presenta la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión vigor en el personal de los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo. Observamos que debido a que en la prueba efectuada el valor sig = .057 es mayor que  $\alpha = .05$ , se acepta la hipótesis nula, es decir que la cultura organizacional no se relaciona con la dimensión vigor.

**Tabla 4**  
*Cultura organizacional y vigor*

		Cultura organizacional	Vigor
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.209  .057
		N	84

## Hipótesis específica 2

En la tabla 5 se presenta la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión dedicación en el personal de los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabaylo. En vista que el valor sig = .025 es menor que  $\alpha = .05$  y basado en la regla de decisión podemos señalar que hay presencia de suficiente evidencia científica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del trabajo de investigación, dicho de otro modo, existe relación significativa entre la cultura organizacional y la dedicación del personal que participó en la investigación. Los valores presentados del análisis de Spearman permiten inferir que la significancia  $Rho = .245^*$  revela que la relación es positiva débil. Por ello, a medida que el nivel de cultura organizacional se incremente la dedicación del personal aumentará.

**Tabla 5**  
*Cultura organizacional y dedicación*

			Cultura organizacional	Dedicación
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.245*
		Sig. (bilateral)	.	.025
		N	84	84

### Hipótesis específica 3

En la tabla 6 se presenta la relación entre la variable cultura organizacional y la dimensión absorción en el personal de los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabaylo. En vista que el valor sig = .039 es menor que  $\alpha = .05$  y basado en la regla de decisión podemos señalar que hay presencia de suficiente evidencia científica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del trabajo de investigación, en otros términos, existe relación significativa entre la cultura organizacional y la absorción del personal en los centros de salud mental de Comas y Carabaylo. Los valores presentados del análisis de Spearman permiten inferir que la significancia  $Rho = .225^*$  refleja que la relación es positiva débil, por lo que a medida que la cultura organizacional aumente también lo hará la absorción del personal.

**Tabla 6**  
*Cultura organizacional y absorción*

			Cultura organizacional	Absorción
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.225*
		Sig. (bilateral)	.	.039
		N	84	84



## V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la cultura organizacional y el engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo. Se confirma la hipótesis propuesta donde existe relación positiva débil entre la cultura organizacional y el engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo., es decir que mientras el personal evidencie un mayor nivel de cultura organizacional el engagement de sus trabajadores también será mayor.

El personal cuenta con virtudes, principios y cualidades que se consideran para la base de una organización según menciona Denison (2001). Además, al tener una adecuada cultura organizacional posibilita la adhesión de los trabajadores a la organización donde desempeñan sus labores (Kreitner & Kinicki,1997), esto favorece el desarrollo de la institución y la relación que tienen los trabajadores con el centro de labores. El engagement o compromiso laboral, se está considerando con mayor frecuencia en las investigaciones, ya que se encuentra asociado a la psicología positiva (Salanova & Schaufeli 2004). Además, la conservación de la mente positiva en el ámbito laboral es fundamental para un adecuado engagement (Schaufeli 2018). Por ello, se considera la relación existente entre las variables estudiadas ya que a un nivel más alto de cultura organizacional el nivel del engagement en el personal también se incrementará, así como, sus dimensiones dedicación y absorción antes descritas.

Estos resultados coinciden con los reportes internacionales de López et al. (2021) quienes describieron en su investigación una correlación en un nivel positivo bajo entre las variables hallando valores similares a la presente investigación, por lo que se verifica lo planteado por Robbins & Judge (2009) mencionando que la cultura organizacional se vincula a la manera en el que los colaboradores interpretan la cultura de la organización. Asimismo, un resultado semejante corresponde a la investigación de Hamidi et al. (2017) donde también se registró una relación significativa positiva en su personal, deduciendo que a medida que la cultura organizacional se mantenga o aumente favorecerá los niveles de engagement en sus empleados.

A nivel nacional se encuentra correspondencia con diversas investigaciones como la de Vargas (2020), en donde se obtiene que las variables presentan una relación positiva y baja, siendo este resultado similar a lo obtenido en esta investigación. Por ello, podemos inferir que en ambos estudios contamos con sistemas que permitan la elaboración de planes a ejecutar en la organización cuando sea necesario dar solución a un desacuerdo (Denison & Neale 2000).

Por otro lado, el estudio de Góngora (2017) obtiene una correlación directa y alta entre las variables cultura y compromiso organizacional, en contraste a la relación positiva y débil de las variables estudiadas en la presente investigación. Asimismo, Sagastegui (2017) detalla la correlación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral o engagement encontrando relación directa y muy alta, a diferencia de la correlación positiva y débil de nuestra investigación. Estas investigaciones nos permiten inferir que existe relación entre las variables, esto da sustento para considerar que tener una buena cultura organizacional contribuye al conocimiento y cumplimiento de objetivos (Arboleda & López 2017). En el área de salud es necesario contar con una buena estructura para que el personal se encuentre y genere conexión, se encuentre bien y tranquilo para realizar sus actividades.

No se confirma la primera hipótesis específica. En otras palabras, no se encuentra relación entre la cultura organizacional y la dimensión vigor. Es decir, la fortaleza y resistencia que presenta la persona en su ámbito laboral (Schaufeli et al., 2002), no guarda relación con la cultura organizacional en las instituciones consideradas en la presente investigación. Sin embargo, Vargas (2020) detalla una relación positiva entre la cultura organizacional y el vigor. Asimismo, Sagastegui (2017) describe una relación altamente significativa, directa y moderada, entre la cultura organizacional y el compromiso de continuidad, el cual comparte indicadores similares con la dimensión estudiada. El vigor se relaciona a la conducta de la persona, explica la fuerza, continuidad, voluntad y resistencia ante diversas situaciones en el ámbito laboral (Schaufeli et al., 2002).

Respecto a la segunda hipótesis, los resultados reflejan que entre la cultura organizacional y la dimensión dedicación existe una relación significativa siendo positiva y débil. De igual manera, Vargas (2020) muestra un estudio donde

evidencia, según sus resultados estadísticos, una relación positiva entre la cultura organizacional y la dedicación. Por lo tanto, mientras que la cultura organizacional aumente, esto se verá reflejado en la dedicación del personal en función a las labores desempeñadas, causando que su nivel aumente.

Por otro lado, Sagastegui (2017) presenta una relación altamente significativa, directa y alta, entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo. La dimensión dedicación está vinculada al ámbito emocional en donde los sentimientos como el orgullo, pasión e inspiración en el centro de labores salen a flote (Schaufeli et al., 2002). Al igual que con el compromiso afectivo, el orgullo e implicancia laboral permiten la existencia de una relación con la cultura organizacional, es decir, mientras la institución plantee normas y valores de acuerdo a su cultura, la dedicación por parte del trabajador aumentará ya que se desarrolla un lazo a nivel afectivo.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, acerca de la relación entre la cultura organizacional y la absorción existe una relación significativa positiva débil. Asimismo, Vargas (2020) posterior a las pruebas estadísticas, muestra una relación positiva entre la cultura organizacional y la absorción. Es decir, que a medida que la cultura organizacional sea mayor, también lo será la absorción del personal en la institución. Esta dimensión se relaciona a lo cognitivo, aparece cuando la persona se concentra durante su jornada laboral y se muestra feliz en ese tiempo (Schaufeli et al., 2002).

Acorde a los resultados obtenidos tenemos que la cultura organizacional se encuentra en valores correspondientes a regular dentro de las instituciones estudiadas. Estos resultados encuentran semejanza con la investigación de Hamidi et al. (2017), considera la cultura eficiente y arraigada, tal y como lo detalla Ouchi (1981) refiriéndose a los valores y principios concernientes a la institución. Esto confirma lo conceptualizado por Schein (1999) describiendo las conductas y procedimientos que se realizan en las instituciones que sirven de soporte para tener una cultura organizacional que favorezca el nivel gerencial. También, guarda relación con Vargas (2020), la cultura organizacional presentada es mayormente considerada en el nivel regular por los trabajadores, esto guarda semejanza con la actual investigación. Es decir, su cultura les permite reconocer sus valores y

costumbres para seleccionar decisiones acertadas cuando sea necesario (Santos et al., 2020).

Por su parte, Góngora (2017), en relación a la cultura organizacional describió que la mayoría del personal la considera en un nivel muy bueno y bueno, estos valores coinciden con los niveles de cultura encontrados en el presente estudio, estos niveles se sitúan entre eficiente y regular dentro de la institución. Por ello, se reafirma que las instituciones de salud que se encuentran en un nivel primario de atención coinciden en la creación de su cultura (Madrazo ,2015).

Asimismo, Sagastegui (2017) describe que la cultura organizacional se encuentra mayormente en un nivel de medio a alto, teniendo valores similares a los descubiertos en la actual investigación. Esto denota que las decisiones que se escogen se basan en los valores y hábitos de su personal (Santos et al., 2020).

En función a los resultados obtenidos de la variable engagement, los niveles se encuentran entre alto y muy alto, es decir, que la mayoría de los trabajadores muestran la capacidad de manejar sus emociones frente a diversas situaciones adversas.

Por otro lado, López et al. (2021) detectaron el engagement en niveles de medio a alto dentro de su personal. Es decir, los trabajadores logran manejar situaciones de ansiedad o estrés que se generan en su entorno laboral (Martos et al., 2018).

Por su parte, García et al. (2021) midieron el engagement en su personal reportando niveles de medio a alto correspondiente al 43% y 29% respectivamente. En consecuencia, los valores de sus dimensiones también puntuaron niveles altos, siendo la absorción la que alcanzó el mayor valor, es decir que durante las jornadas laborales el personal logra altos niveles de concentración para ejecutar sus funciones (Schaufeli et al., 2002). En segundo lugar, la dedicación del personal equivalente a un nivel alto, dado que existe una alta implicancia en el trabajo (Schaufeli et al., 2002). Finalmente, encontramos al vigor también en un nivel alto pero unos puntos por debajo en relación a las otras dimensiones, esto demuestra que existen altos niveles de energía en el personal, esto les permite realizar las actividades pendientes en su institución sin afectar su salud mental (Schaufeli et al., 2002).

Mediante la comparación de estos valores con la presente investigación podemos inferir que el personal maneja adecuadas estrategias para desarrollar sus labores de manera apropiada sin afectar su estado mental (López & Chiclana 2017).

De igual manera, podemos resaltar la investigación de Carrillo (2020) en donde su investigación evidenció un alto nivel de engagement en su grupo de estudio, teniendo similitud con la actual investigación. Esto demuestra que existe motivación en el personal durante las jornadas laborales, por lo que tienen la capacidad de manejar situaciones y emociones adecuadamente (Decuyperre & Schaufeli 2020). Sin embargo, sus dimensiones se ubican en un nivel medio contrariamente a esta investigación donde el vigor y la dedicación equivalen al nivel muy alto y la absorción puntúa niveles entre alto y muy alto. Dicho de otro modo, la cooperación y la felicidad están presentes en las labores del personal mejorando así el desempeño To Tadampali & Hadi (2017).

Por otro lado, Rotta (2019) presentó evidencia que solo el 53% de la población que investigó se ubicó en un engagement alto o muy alto. En cambio, en la presente investigación se encontró que el 93% del personal presenta niveles de engagement alto y muy alto. Esto implica la presencia de una conexión positiva que se encuentra entre la persona y su institución (Hernández & Oramas 2017). Del mismo modo, las dimensiones alcanzaron los niveles alto y muy alto compartiendo similitudes con el presente trabajo. Esto nos hace deducir que las personas mantienen un orden en su vida laboral lo que les permite construir, planear y ser proactivos en sus labores (Bakker & Wan 2020).

En esta misma línea, Hamidi et al. (2017) presenta el nivel del engagement en los trabajadores se situó en un nivel medio a diferencia de los niveles altos encontrados en la presente investigación, dando a conocer que las habilidades y las capacidades de los trabajadores son efectivas y se encuentran en un buen nivel (Juárez, 2015).

Por su parte, Vargas (2020) evidencia que el engagement en el personal; llamado vinculación laboral en la investigación, se asocia los niveles alto y muy alto. Se puede deducir a raíz de estos resultados que entre tanto los trabajadores les otorguen un valor a sus actividades laborales se va a generar implicancia en el personal optimizando los resultados (Pérez – Fuentes et al. 2019).

Asimismo, Tamayo (2022) estimó que el engagement en su población se ubica entre los niveles medio y alto, coincidiendo con la investigación de Argomedo (2020) quien describe que la mayor parte de los trabajadores se ubica en un nivel alto. Si el personal se encuentra conectado a nivel mental y emocional a su institución creará en ellos una motivación, disposición para el trabajo, así como el empeño y determinación para que se logren las metas del centro de labores.

La principal limitación para realizar esta investigación fue el uso del muestreo no probabilístico. Por esta razón, los resultados obtenidos en el trabajo no se pueden generalizar a todo el personal de salud, por lo que se sugiere que se pueda replicar en otras instituciones de salud, en contexto y tiempos diferentes para poder contrastar resultados.

La presente investigación es relevante porque la cultura organizacional es básica para el desarrollo y crecimiento de una institución, ya que se debe conocer los valores y principios que permitan la resolución de problemas cuando sea necesario, en tanto exista una adecuada cultura el personal tendrá mayor motivación en el trabajo. Por ello, los niveles de engagement serán óptimos logrando que el vigor, la dedicación y la absorción se desarrollen adecuadamente favoreciendo la ejecución de sus funciones en favor de los usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Existe una relación altamente significativa, positiva y débil entre la cultura organizacional y el engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabaylo.
- Segunda** : No existe una relación entre la cultura organizacional y la dimensión vigor del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabaylo.
- Tercera** : Existe una relación significativa, positiva y débil entre la cultura organizacional y la dimensión dedicación del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabaylo.
- Cuarta** : Existe una relación significativa, positiva y débil entre la cultura organizacional y la dimensión absorción del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabaylo.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Extender la actual investigación teniendo en cuenta el uso de un muestreo probabilístico, con el propósito de generalizar resultados, empleando una muestra de mayor tamaño ampliada a otros grupos ocupacionales, teniendo en consideración más centros de salud mental y entidades afines.
- Segunda** : Incrementar las estrategias de gestión dentro de las instituciones con el fin de mejorar la cultura organizacional. Es importante que las jefaturas desarrollen una mayor participación en la consolidación de la cultura en los organismos públicos, buscando situaciones afines como ejemplo en donde se busca la mejora de los procesos internos y manejo del recurso humano.
- Tercera** : Actualizar la documentación de gestión que guarde relación con la cultura organizacional y el engagement, así como, la elaboración de talleres de inducción para el personal nuevo que ingresa a la institución.
- Cuarta** : Favorecer canales de comunicación entre el personal que permitan una evaluación constante de los planes y su cumplimiento. Esto para garantizar la ejecución de los objetivos o el replanteamiento de los mismos.
- Quinta** : Brindar los recursos necesarios al personal permitiendo así la ejecución de sus funciones en un ambiente óptimo, así como, reuniones integrativas, charlas y temas variados que permitan mantener una buena salud mental incrementando su vigor y dedicación.
- Sexta** : Realizar evaluaciones de forma semestral para medir los niveles de engagement en los colaboradores y proponer incentivos para los colaboradores que destaquen en sus áreas.



## REFERENCIAS

- Arboleda, G., & López, J. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de la Salud*, 15(2), 247-258. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.5761>.
- Argomedo, J. (2020). Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45540>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., & Wang, Y. (2020). Self-undermining behavior at work: Evidence of construct and predictive validity. *International Journal of Stress Management*, 27(3), 241–251. <https://doi.org/10.1037/str0000150>
- Bernal, A., & Donoso, M. (2017). Engagement y bienestar en el profesorado universitario. Hacia la delimitación de indicadores evaluativos. *Contextos educativos: Revista de educación*, 20, 183-199. <https://doi.org/10.18172/con.2997>
- Budriene, D., & Diskiene, D. (2020). Employee engagement: types, levels and relationship with practice of hrm. *Malaysian E Commerce Journal*. 4. 42-47. DOI:10.26480/mecj.02.2020.42.47
- Carrillo, P. E. (2020). Análisis del Engagement laboral en profesionales de atención primaria en salud de la Provincia de Santa Elena - Ecuador. *Revista San Gregorio*, (40), 77-89. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1307>
- De Pelakais, C., El Kadi, O., Seijo, C., & Neuman, N. (2015) *El ABC de la Investigación Pauta Pedagógica*. Astra Data. (Séptima edición).
- Decuyper, A., & Schaufeli, W. (2020). Leadership and work engagement: Exploring explanatory mechanisms. *German Journal of Human Resource Management*, 34(1), 69–95. <https://doi.org/10.1177/2397002219892197>
- Denison, D., & Neale, W. (2000). *Denison Organizational Culture Survey*. Ann Arbor: Denison Consulting.

- Denison, D. (2001). Organizational culture: can it be a key lever for driving organizational change? En C. L. Cooper, S. Cartwright y P. Ch. Earley (Eds.), *The International Handbook of Organizational Culture and Climate* (pp. 347-372). Chichester: John Wiley & Sons.
- Denison, D. R., & Mishra, A. K. (1995). Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness. *Organization Science*, 6(2), 204–223. <http://www.jstor.org/stable/2635122>
- Denison, D., Janovics, J., Young, J., & Cho, H.J. (2006). Diagnosing organizational cultures: Validating a model and method. Researchgate. [https://www.researchgate.net/publication/228801211\\_Diagnosing\\_organizational\\_cultures\\_Validating\\_a\\_model\\_and\\_method](https://www.researchgate.net/publication/228801211_Diagnosing_organizational_cultures_Validating_a_model_and_method)
- Dixit, A., & Upadhyay, Y. (2021). Role of JD-R model in upticking innovative work behaviour among higher education faculty. *RAUSP Management Journal*, Vol. 56 No. 2, pp. 156-169. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-03-2020-0060>
- García Lourenção, L., Guimarães Ximenes Neto, F. R., Gomes da Silva, A., Andrade Borges, M., & Eli Gazetta, C. (2021). Analysis of work engagement in community health agents in the pre-pandemic period. *Journal Health NPEPS*, 6(2). <https://periodicos.unemat.br/index.php/jhnpeps/article/view/6012>
- García -Pérez, S., & Sarria-Santamera, A. (2015). Cultura organizacional en el Sistema Nacional de Salud. Resultados del estudio realizado en el marco del Foro Gerencia. *Atención Primaria*, Volume 47, Issue 3, Pages 185-186. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2014.06.001>.
- Gómez, C., & Rodríguez, J. (2013). Teorías de la cultura organizacional. *Manual de Contabilidad y Auditoría*. 111 - 140. [https://www.researchgate.net/publication/216737064\\_Teorias\\_de\\_la\\_cultura\\_organizacional](https://www.researchgate.net/publication/216737064_Teorias_de_la_cultura_organizacional)
- Góngora, E. (2017). Cultura y compromiso organizacional de los trabajadores en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16975>
- Hamidi, Y., Mohammadibakhsh, R., Soltanian, A., & Behzadifar, M. (2017). Relationship between organizational culture and commitment of employees

- in health care centers in west of Iran. *Electronic Physician*, Volume: 9, Issue: 1, Pages: 3646-3652. <http://dx.doi.org/10.19082/3646>
- Hernández – Sampieri, R., & Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc. Graw – Hill Interamericana.
- Hernández, L., & Oramas, A. (2017). Autoeficacia y work engagement en trabajadores de diferentes ocupaciones asistenciales. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*.2016;17(4):32-41. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=69094>
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations: Software of the mind, revised and expanded*. New York: McGraw-Hill. [https://www.academia.edu/23695832/Cultures\\_and\\_Organizations\\_Software\\_of\\_the\\_mind](https://www.academia.edu/23695832/Cultures_and_Organizations_Software_of_the_mind)
- Juárez, A. (2015). Entusiasmo Laboral en Profesionales de la Salud: Propiedades Psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale. En Hernández, C., Flores, C & Camacho-Ávila, A. (Eds.), *Investigaciones psicométricas de escalas psicosociales en trabajadores mexicanos (345–366)*. Plaza y Valdez. [https://www.researchgate.net/publication/304215906\\_Entusiasmo\\_Laboral\\_en\\_Profesionales\\_de\\_la\\_Salud\\_Propiedades\\_Psicometricas\\_de\\_la\\_Utrecht\\_Work\\_Engagement\\_Scale](https://www.researchgate.net/publication/304215906_Entusiasmo_Laboral_en_Profesionales_de_la_Salud_Propiedades_Psicometricas_de_la_Utrecht_Work_Engagement_Scale)
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(334), 692–724. <https://doi.org/10.5465/256287>
- Kerlinger, F.N., & Lee. H.B. (2002). *Investigación del comportamiento*. (Cuarta edición). Mc. Graw – Hill Interamericana.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1997). *Comportamiento de las organizaciones (3 ed.)*. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana. [https://www.academia.edu/35636754/Kreitner\\_Robert\\_Comportamiento\\_De\\_Las\\_Organizaciones\\_PDF](https://www.academia.edu/35636754/Kreitner_Robert_Comportamiento_De_Las_Organizaciones_PDF)
- López – Botello, C.K., Segovia – Romo, A., & Mendoza – Gómez, J. (2021). The Effect of Organizational Culture Dimensions on Work Engagement and

- Burnout during COVID-19 Pandemic. IEOM Society International. (2172-2184). <http://ieomsociety.org/proceedings/2021monterrey/390.pdf>
- López, F., & Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, (14),53-62. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129453532003>
- Madrazo, M. (2015) La cultura organizacional enfermera de la atención primaria de salud en Cantabria: dinámicas de integración. [Tesis doctoral, Universidad Complutense]. Repositorio Institucional UCM <https://eprints.ucm.es/id/eprint/34370/>
- Martos, Á., Pérez-Fuentes, M. d. C., Molero, M. d. M., Gázquez, J. J., Simón, M. d. M., & Barragán, A. B. (2018). Burnout y engagement en estudiantes de Ciencias de la Salud. *European journal of investigation in health, psychology and education*, 8(1), 23-36. <https://www.mdpi.com/2254-9625/8/1/23>
- Mellado, C. S., & Cancino V. E. (2021). Cultura organizacional en centros de salud de la región del maule, chile: Evaluación psicométrica de la escala de Denison (DOCS). *Interciencia*, 46(7-8),317-323 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33968402005>
- Ñaupas, H., Valdivia, M.R., Palacios, J.J. & Romero, H.U. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. Ediciones de la U. (Quinta edición).
- Ortiz, M.L., Villar E.I., & Llanos, M.I. (2021). Cultura organizacional y bienestar laboral de los trabajadores de la Red de Salud Huamalés. *Gaceta Científica*,7(1): 37-45. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1064>
- Ouchi, W. (1981), *Theory Z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge*. Reading, Mass.: Addison-Wesley. <https://doi.org/10.1002/smj.4250030414>
- Pérez-Fuentes, M. del C., Molero, M. del M., Gázquez, J., Barragán, A. B., Simón, M. del M., Martos, A., Tortosa, B., González, A., & Oropesa, N. (2019). Engagement y Autoeficacia en Profesionales de Medicina. *Calidad De Vida Y Salud*, 12(2). <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/185>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Mc Graw Hill. México.

[https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento\\_Organizacional\\_15e  
di\\_Robbins](https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15e_di_Robbins)

- Román, D.M. (2022). Motivación laboral y cultura organizacional en el personal de salud del centro quirúrgico del hospital Sabogal del Callao, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87337>
- Rotta, D., Lourenção L., Gonzalez, E., Teixeira, P.R., Gazetta, C.E., & Pinto, M.H. (2019). Engagement of multi-professional residents in health. *Rev Escola de Enfermagem. 53 USP.* <http://dx.doi.org/10.1590/S1980-220X2018003103437>
- Sagástegui, M del C. (2017). Cultura organizacional y compromiso laboral en el hospital I La Esperanza – Essalud La Libertad, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29959>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la direccion de los recursos humanos. *Recursos Financieros. 261. (109 – 138).* [https://www.researchgate.net/publication/46650776\\_El\\_engagement\\_de\\_lo  
s\\_empleados\\_Un\\_reto\\_emergente\\_para\\_la\\_direccion\\_de\\_los\\_recursos\\_hu  
manos](https://www.researchgate.net/publication/46650776_El_engagement_de_lo_s_empleados_Un_reto_emergente_para_la_direccion_de_los_recursos_hu manos)
- Salinas, J. (2018). Engagement laboral y calidad de servicio del personal de enfermería de un hospital. *METANOIA-Volumen 4, número 6. (67 -78).* <http://45.238.216.13/ojs/index.php/METANOIA/article/view/2380/1728>
- Santos, J., Yopan, J. L., & Palmero, N. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas, 11(20),263-289.* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2011). Utrecht work engagement scale. [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)
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics, 2(46), 120-132.* <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>

- Schaufeli, W. B. (2018). Work engagement in Europe: Relations with national economy, governance and culture. *Organizational Dynamics*, 47(2), 99-106. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2018.01.003>
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A.B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies* 3, 71–92 (2002). <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schein, E. (1999). *Corporate Culture: Survival Guide*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Tamayo, J. (2022). Relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud. Hospital Base II Moquegua – ESSALUD, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santa María]. Repositorio Institucional UCSM. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11883>
- To Tadampali, A., & Hadi A. (2017). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment On Work Engagement and Performance. Atlantis Press. volume 149. <https://doi.org/10.2991/icest-17.2017.19>
- Ulsen. J. (2020). Engagement. 2do lugar en el ranking mundial de Engagement obtiene América Latina y el Caribe. <https://www.hrconnect.cl/engagement/2do-lugar-en-el-ranking-mundial-de-engagement-obtiene-america-latina-y-caribe/>
- Vargas, C. (2020). Cultura organizacional y vinculación laboral en el departamento de ginecología y obstétrica del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/4026>
- Vargas, L. M., & Estrada, W. C. (2020). El engagement: teoría y nociones. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 3(1), 35 - 46. <https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>

## **ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Cultura organizacional y engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Cultura organizacional</b>				
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo?	Determinar la relación entre la cultura organizacional y el engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo.	Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Implicación	Empoderamiento Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades	1-4 6-10 11-15	Escala: ordinal 1=completament e en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4=De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	Deficiente – malo 60-139  Regular 140-219
			Consistencia	Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración	16-20 21-35 26-30		
			Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo	31-35 36-40 41-45	Eficiente – bueno 220-300	
			Misión	Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión	46-50 51-55 56-60		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2: Engagement</b>				
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y el vigor del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo?	Establecer la relación entre la cultura organizacional y el vigor del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo.	Existe relación entre la cultura organizacional y el vigor del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Vigor	Nivel de energía Fuerza Voluntad Periodos de trabajo Persistencia Continuidad	1-6	Escala: ordinal (0) Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Regularmente (4) Bastantes veces (5) Casi siempre (6) Siempre	Muy bajo: 0 - 20 Bajo: 21 - 40 Regular: 41 - 60 Alto: 61 - 80 Muy Alto: 81 - 102
			Dedicación	Implicancia laboral Entusiasmo Inspiración Orgullo Reto laboral	7-11		
Absorción	Velocidad Concentración Estado de ánimo Inmersión laboral Desconexión	12-17					
¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la dedicación del personal en los centros de salud mental de los distritos	Establecer la relación entre la cultura organizacional y la dedicación del personal en los centros de salud	Existe relación entre la cultura organizacional y la dedicación del personal en los centros de salud					



de Comas y Carabaylo?	mental de los distritos de Comas y Carabaylo.	mental de los distritos de Comas y Carabaylo.					
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>	<b>Método de análisis de datos:</b>			
Enfoque: cuantitativa Tipo: Básica Diseño: No experimental, Transversal, Correlacional		Participantes:103 personas Muestra: 84 personas Método de muestreo: Muestreo no probabilístico por conveniencia.	Técnicas: Encuesta y escala Instrumentos: cuestionarios Variable1: DOCS Variable 2: UWES	<b>Estadística descriptiva:</b> Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias estadísticas. <b>Estadística inferencial:</b> Se usará la prueba de coeficiente Rho Spearman			

**Anexo 02: Matriz de operacionalización**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Cultura Organizacional</b>	La cultura organizacional se refiere a las convicciones, virtudes y valores que se usarán como soporte para la gestión de una organización los cuales están a cargo de los trabajadores (Denison, 2001).	El cuestionario de Denison Organizational culture survey (DOCS) de Denison & Neale (2000) y adaptado por Román (2022) cuantificará la variable. Este instrumento está compuesto por 60 ítems separados en 4 dimensiones: implicación, consistencia, adaptabilidad, capacidad y misión. Cada una de las dimensiones está constituida por 15 ítems y serán medidos por una	Implicación	Empoderamiento Trabajo en equipo Desarrollo de capacidades	Escala: ordinal  1=completamente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4=De acuerdo 5= Completamente de acuerdo
			Consistencia	Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración	
			Adaptabilidad	Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo	
			Misión	Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
		escala de Likert de 1 – 5.		Visión	
<b>Engagement</b>	El engagement es un rasgo positivo de la mente cuando el trabajador se encuentra en su centro de labores, desarrollando una conexión energética y emotiva con sus labores y desarrollando habilidades suficientes para enfrentar cualquier adversidad (Schaufeli & Bakker, 2011).	Mediante el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Wilmar Schaufeli – Arnold Bakker (2003), adaptado por Argomedeo (2020) se cuantificará la variable. Este instrumento está integrado por 17 ítems, (a) vigor cuenta con 6 ítems; (b) dedicación, 5 ítems y (c) absorción 6 ítems puntuados bajo la escala de Likert con puntuación de 0 -6.	Vigor	Nivel de energía Fuerza Voluntad Periodos de trabajo Persistencia Continuidad	Escala: ordinal  (0) Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Regularmente (4) Bastantes veces (5) Casi siempre (6) Siempre
		Dedicación	Implicancia laboral Entusiasmo Inspiración Orgullo Reto laboral		
		Absorción	Velocidad Concentración Estado de ánimo Inmersión laboral Desconexión		

### Anexo 3

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TÍTULO: “Cultura organizacional y engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabaylo, 2022**

Yo \_\_\_\_\_ identificado (a) con DNI N° \_\_\_\_\_ estoy al tanto y tengo conocimiento de la investigación de la cual formo parte, por lo tanto, AUTORIZO el uso de los datos obtenidos en la evaluación para su uso correspondiente.

Así mismo, declaro haber comprendido y estar conforme con la información recibida acerca del objetivo de estudio. De igual manera tengo conocimiento que mi participación puede ser suspendida según lo decida.

Riesgos y molestias:

Este procedimiento es sencillo y rápido, no es necesaria una preparación previa. Por otro lado, la presente investigación no tiene ningún beneficio económico, solo el aporte académico.

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022

---

Firma del participante

Nombres y Apellidos : \_Melissa Johanna Alor Torrejón

Correo : malort@ucvvirtual.edu.pe

## Anexo 4

**Tabla 7**

*Operacionalización de la variable cultura organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Dimensión Implicación	1: Empoderamiento Trabajo en equipo	1-4 6-10	<b>Escala:</b> ordinal 1=completamente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4=De acuerdo 5= Completamente de acuerdo	Deficiente - malo 60-139 Regular 140- 219 Eficiente - bueno 220- 300
Dimensión Consistencia	2: Valores centrales Acuerdo Coordinación e integración	11-15 16-20 21-25 26-30		
Dimensión Adaptabilidad	3: Orientación al cambio Orientación al cliente Aprendizaje organizativo	31-35 36-40 41-45		
Dimensión Misión	4: Dirección y propósitos estratégicos Metas y objetivos Visión	46-50 51-55 56-60		

**Tabla 8**

*Operacionalización de la variable engagement*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Vigor	Nivel de energía Fuerza Voluntad Periodos de trabajo Persistencia Continuidad	1-6	Escala: ordinal (0) Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Regularmente (4) Bastantes veces (5) Casi siempre (6) Siempre	Muy bajo: 0 - 20 Bajo: 21 - 40 Regular: 41 - 60 Alto: 61 - 80 Muy Alto: 81 - 102
Dedicación	Implicancia laboral Entusiasmo Inspiración Orgullo Reto laboral	7-11		
Absorción	Velocidad Concentración Estado de ánimo Inmersión laboral Desconexión	12-17		

## Anexo 5

### CUESTIONARIO PARA MEDIR CULTURA ORGANIZACIONAL (DOCS)

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente. Duración: 15 minutos

Grupo ocupacional: Administrativo ( ) Asistencial ( )

Condición: Nombrado ( ) CAS ( ) Otro ( )

1	2	3	4	5
Nunca <b>(N)</b>	Casi nunca <b>(CN)</b>	A veces <b>(AV)</b>	Casi siempre <b>(CS)</b>	Siempre <b>(S)</b>

		1	2	3	4	5
Nº	Implicación					
1	La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo					
2	Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información					
3	La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita					
4	Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo					
5	La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado					
6	Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización					
7	Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo					
8	Realizamos las tareas en equipo					
9	Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización					
10	El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización					
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas					
12	Las capacidades profesionales (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente					
13	Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros					
14	La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
15	A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo					
	<b>Consistencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Los líderes y directores practican la misión y visión institucional					
17	Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas					

		1	2	3	4	5
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos					
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas					
20	Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a seguir de manera correcta y profesional					
21	Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen					
22	Este grupo tiene una cultura "fuerte"					
23	Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles					
24	A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos laborales					
25	Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas					
26	Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible					
27	Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común					
28	Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos ocupacionales de la institución					
29	Trabajar con alguien de otro grupo ocupacional es como trabajar con alguien de otra organización.					
30	Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					
	<b>Adaptabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar					
32	Respondemos bien a los cambios del entorno					
33	Adoptamos las mejores condiciones laborales dentro de la institución					
34	Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias					
35	Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios					
36	Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios					
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones					
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno					
39	Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes, /pacientes					
40	Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes					
41	Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar					
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados					

		1	2	3	4	5
43	Muchas ideas "se pierden por el camino"					
44	El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano					
45	Nos aseguramos de que "la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda"					
	<b>Misión</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
46	La institución tiene un proyecto y una orientación a largo plazo					
47	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones					
48	La Institución tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo					
49	La institución tiene una clara estrategia con visión al futuro					
50	La orientación estratégica de la institución no me resulta clara					
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir					
52	Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas					
53	La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar					
54	Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados					
55	Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo					
56	Tenemos una visión compartida de cómo será la institución en el futuro					
57	Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo					
58	El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo					
59	Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros					
60	Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo					

Niveles	C.O	Implicación	Consistencia	Adaptabilidad	Misión
<b>Malo</b>	60-139	15-34	15-34	15-34	15-34
<b>Regular</b>	140-219	35-54	35-54	35-54	35-54
<b>Bueno</b>	220-300	55-75	55-75	55-75	55-75



## **Ficha técnica del instrumento para medir la cultura organizacional**

Nombre: *Denison Organizational culture survey (DOCS)*

Autores: Denison & Neale (2000)

Adaptado por: Román (2022)

Lugar: Lima - Perú

Objetivo: Establecer el grado de cultura organizacional en el personal.

Baremo: Malo (60 – 139), regular (140-219), bueno (220 – 300).

Duración: 15 minutos

## ESCALA PARA MEDIR EL ENGAGEMENT (UWES)

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente. Duración: 20 minutos

Nunca <b>0</b> Ninguna Vez	Casi Nunca <b>1</b> Pocas veces al año	Algunas veces <b>2</b> Una vez al mes o menos	Regularmente <b>3</b> Pocas veces al mes	Bastante veces <b>4</b> Una vez por semana	Casi siempre <b>5</b> Pocas veces por semana	Siempre <b>6</b> Todos los días
-------------------------------------	---	--	---	---	---	--

Nº	ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
<b>DIMENSIÓN VIGOR</b>								
01	En mi trabajo me siento lleno de energía							
02	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
03	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
04	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo							
05	Soy muy persistente en mi trabajo							
06	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando							
<b>DIMENSIÓN DEDICACIÓN</b>								
07	Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
08	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
09	Mi trabajo me inspira							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
11	Mi trabajo es retador							
<b>DIMENSIÓN ABSORCIÓN</b>								
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí							
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
15	Estoy inmerso en mi trabajo							
16	Me “dejo llevar” por mi trabajo							
17	Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo							

Niveles	Engagement	Vigor	Dedicación	Absorción
<b>Mu bajo</b>	0-20	0-6	0-5	0-6
<b>Bajo</b>	21-40	7-13	6-11	7-13
<b>Regular</b>	41-60	14-21	12-17	14-21
<b>Alto</b>	61-80	22-28	18-23	22-28
<b>Muy alto</b>	81-102	29-36	24-30	29-36

## **Ficha técnica del instrumento para medir el Engagement**

Nombre: *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*

Autores: Wilmar Schaufeli – Arnold Bakker (2003)

Adaptado por: Argomedo (2020)

Lugar: Lima - Perú

Objetivo: Establecer el grado de engagement en el personal.

Baremos: Muy bajo (0 – 20), bajo (21 – 40), regular (41 – 60), alto (61 – 80), muy alto (81 – 102)

Duración: 20 minutos

## Anexo 6



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, **Dra. Liliana Quispe Calderón**, médico jefe del Centro de Salud Mental Carabayllo

Por la presente doy constancia que la **Lic. Melissa Johanna Alor Torrejón**, identificada con DNI 43804207, alumna del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con código de alumno 7002713850, desarrolló la aplicación de los instrumentos **Cuestionario de Cultura Organizacional** (*Denison organizational culture survey*) y la escala para medir el **Engagement** (*Utrecht Work Engagement Scale*) para ejecutar su trabajo de investigación titulada "**Cultura organizacional y engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabayllo, 2022**". La aplicación de los cuestionarios se realizó en el personal del centro de salud mental el cual dirijo del 2 al 9 de noviembre del 2022.



**Dra. Liliana Quispe Calderón**

DNI: 44053872





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Viceministerio  
de Prestaciones y  
Aseguramiento en Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Uma Norte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Quien suscribe, **Dr. Daniel Eduardo Romero Tuesta**, médico jefe del Centro de Salud Mental Wiñay

Por la presente doy constancia que la **Lic. Melissa Johanna Alor Torrejón**, identificada con DNI 43804207, alumna del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con código de alumno 7002713850, desarrolló la aplicación de los instrumentos **Cuestionario de Cultura Organizacional** (*Denison organizational culture survey*) y la escala para medir el **Engagement** (*Utrecht Work Engagement Scale*) para ejecutar su trabajo de investigación titulada "**Cultura organizacional y engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabaylo, 2022**". La aplicación de los cuestionarios se realizó en el personal del centro de salud mental el cual dirijo del 31 de octubre al 5 de noviembre del 2022.

  
Dr. DANIELE ROMERO TUESTA  
Médico Psiquiatra  
CMP: 64930 RNE 35237

Dr. Daniel Eduardo Romero Tuesta

DNI: 40982689

**Siempre**  
con el pueblo

## **Anexo 7**

### **Prueba de Fiabilidad**

#### **Variable 1 Cultura organizacional**

Para verificar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba de fiabilidad, en donde el resultado del Alfa de Cronbach fue de .950, siendo su confiabilidad muy alta.

#### ***Alfa de Cronbach cultura organizacional***

Alfa de Cronbach	N de elementos
.950	60

#### **Variable 2 Engagement**

Para verificar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba de fiabilidad, en donde el resultado del Alfa de Cronbach fue de .874, siendo su confiabilidad muy alta.

#### ***Alfa de Cronbach engagement***

Alfa de Cronbach	N de elementos
.874	17

## Anexo 8

### *Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Cultura organizacional	.046	84	.200*
Implicación	.109	84	.015
Consistencia	.091	84	.084
Adaptabilidad	.095	84	.058
Misión	.061	84	.200*
Engagement	.099	84	.040
Vigor	.116	84	.007
Dedicación	.178	84	.000
Absorción	.144	84	.000

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

a. Corrección de significación de Lilliefors



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Cultura organizacional y engagement del personal en los centros de salud mental de los distritos de Comas y Carabaylo, 2022", cuyo autor es ALOR TORREJON MELISSA JOHANNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 16 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 16- 12-2022 20:58:49

Código documento Trilce: TRI - 0492017