



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Niveles de Engagement Laboral de los Colaboradores Asistenciales del Sector Salud,
Chimbote - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Saenz Alcántara, Karina Kelly (ORCID: 0000-0003-2099-4121)

Thorndike Mendo, María Alejandra (ORCID: 0000-0002-0181-8053)

ASESOR:

Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por formar parte de nuestras vidas y por protegernos cada instante.

A nuestros queridos padres, que siempre nos inculcaron a superar los obstáculos de la vida, con esfuerzo y dedicación llegaremos a cumplir nuestras metas.

A nuestros docentes, por guiarnos a lo largo de nuestra etapa universitaria, durante estos años.

Agradecimiento

A Dios, ya que gracias a él estamos a puertas de concluir esta etapa.

A nuestras familias por estar presente a lo largo de este trayecto de nuestras vidas.

A las personas más importantes que forman parte de nuestras vidas, y gracias a ellos pudimos concluir nuestra tesis.

A la Universidad César Vallejo, y a toda plana docente, quienes nos educaron con el objeto de obtener el grado; logrando nuestro propósito.

Página del Jurado

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1 |
|---|---------------------------------------|---|

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

SAENZ ALCANTARA, KARINA KELLY

Cuyo título es:

Niveles de Engagement Laboral de los Colaboradores Asistenciales del Sector Salud,
Chimbote – 2019

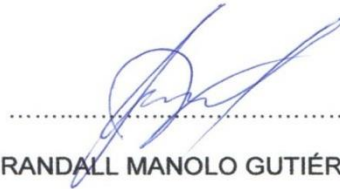
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:15..... (Número).....
.....QUINCE..... (Letras).

Chimbote 06 de Diciembre Del 2019



.....
DRA. JAELA PEÑA ROMERO

PRESIDENTE



.....
MGTR. RANDALL MANOLO GUTIÉRREZ CHILCA

SECRETARIO



.....
MGTR. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS

VOCAL

Página del Jurado

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1 |
|---|---------------------------------------|---|

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

SAENZ ALCANTARA, KARINA KELLY

Cuyo título es:

Niveles de Engagement Laboral de los Colaboradores Asistenciales del Sector Salud,
Chimbote – 2019

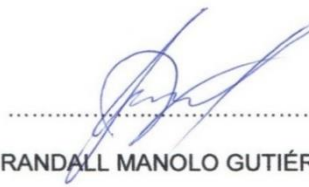
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:15..... (Número).....
.....QUINCE..... (Letras).

Chimbote 06 de Diciembre Del 2019



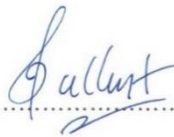
.....
DRA. JAELA PEÑA ROMERO

PRESIDENTE



.....
MGTR. RANDALL MANOLO GUTIÉRREZ CHILCA

SECRETARIO



.....
MGTR. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS

VOCAL

A

V

Declaratoria de autenticidad

Nosotras Karina Kelly Sáenz Alcántara con DNI N° 75623215 y María Alejandra Thorndike Mendo con DNI N° 77498206, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación es veraz y autentica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad correspondiente ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.



Karina Kelly, Saenz Alcántara

DNI: 75623215



María Alejandra, Thorndike Mendo

DNI: 77498206

Chimbote, Diciembre, 2019

Índice

| | |
|---|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del Jurado..... | v |
| Declaratoria de autenticidad | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | viii |
| I. Introducción..... | 1 |
| II. Método..... | 16 |
| 2.1 Tipo y Diseño de investigación..... | 16 |
| 2.2 Operacionalización de Variables | 18 |
| 2.3 Población, Muestra y Muestreo | 19 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 21 |
| 2.5 Procedimiento | 22 |
| 2.6 Métodos de análisis de datos..... | 22 |
| 2.7 Aspectos Éticos..... | 22 |
| III. Resultados..... | 24 |
| IV. Discusión | 38 |
| V. Conclusiones..... | 41 |
| VI. Recomendaciones | 42 |
| VII. Propuesta | 43 |
| REFERENCIAS | 49 |
| Anexos | 54 |

Resumen

En la presente tesis, tuvo como objetivo principal, determinar los niveles de Engagement de los colaboradores asistenciales del sector salud, MINSA, Chimbote 2019, se contó con una población de 500 colaboradores asistenciales entre los tres establecimientos del ministerio de salud Chimbote. Los resultados obtenidos, fue gracias al cuestionario aplicado a la muestra de 218 colaboradores asistenciales, la cual sirvió para poder saber cómo se encuentra el nivel de Engagement en los establecimientos del MINSA, que son el Puesto de Salud San Pedro, el Centro de Salud el Progreso y el Hospital la Caleta. Esta investigación aplico un muestreo probabilístico – aleatorio simple, además de un criterio de selección y una muestra por afijación proporcional.

Esta investigación realizada nos basamos en los autores Salanova, Schaufeli y Bakker (2002), estos autores indican el concepto de Engagement y sus dimensiones que son vigor, absorción y dedicación.

El nivel de Engagement de manera general se encontró en un nivel bajo con un 55%, luego se determinó por cada establecimiento, en el Puesto de Salud San Pedro el nivel de Engagement es de 100% según los colaboradores encuestados, quiere decir que es alto, en el Centro de Salud el Progreso cuenta con un nivel alto de 91% y por último se encuestó a los colaboradores del Hospital de la Caleta la cual tiene el nivel bajo ya que cuenta con un 69% de nivel de Engagement.

Dentro del nivel Engagement, se encuentran las 3 principales dimensiones que son vigor, dedicación y absorción, a continuación, veremos cómo se encontraron estos niveles a nivel general, al encuestar a los colaboradores asistenciales indicaron que el nivel vigor cuenta con un 55% lo cual quiere decir que es un nivel alto, el nivel de dedicación se encontró en un nivel bajo según los colaboradores ya que cuenta con un 56% y por último el nivel de absorción según los colaboradores asistenciales, cuenta con un 57% también es bajo.

Palabras clave: Engagement, vigor, dedicación y absorción.

Abstract

This thesis, its main objective was to determine the levels of engagement of health workers in the health sector, MINSA, Chimbote, has a population of 500 employees among the three establishments of the Ministry of Health Chimbote. The results obtained were thanks to the questionnaire applied to the sample of 218 employees, which served to know how is the level of engagement in MINSA establishments, which are the San Pedro Health Post, the progress health center and the Hospital Caleta This research applied a simple random probability sampling, in addition to a selection criterion and a sample by proportional fixation.

This research is based on the authors Salanova, Schaufeli and Bakker (2002), these authors indicate the concept of commitment and its dimensions that are vigor, absorption and dedication.

The level of engagement in general is at a low level with 55%, then each establishment determines it, in the San Pedro health Position the commitment level is 100% according to the employees surveyed, this means that it is high, in the center of health the progress has a high level of 91% and finally the employees of the hospital caleta are attached, which has the low level since it has a commitment level of 69%.

Within the Commitment level, you will find the 3 main dimensions that are vigor, dedication and absorption, then we will see how these levels are found at a general level, when surveying the indicative assistance collaborators that the vigor level has 55%, which It means that it is a high level, the dedication level is at a low level according to the collaborators since it has 56% and finally the absorption level according to the assistance collaborators, it has 57% is also low.

Keywords: Engagement, vigor, dedication and absorption