



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Capital Psicológico y Engagement en los Trabajadores del
Policlínico Pablo Bermúdez EsSalud, 2016.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRIA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

CD. Ito Bacilio Sandoval Melendres

ASESOR:

Dr. Pando Sussoni, Leonidas Eduardo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2016

.....

Dr.

Presidente

.....

Dr. Leónidas Eduardo Pando Sussoni

Secretario

.....

Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis al Señor de la divina misericordia, quien inspiro mi espíritu para concluir la presente tesis Magistral en gestión de los servicios de la salud.

A mí queridos padres que me enseñaron a ser perseverante para poder alcanzar mis metas. A mi pequeño hijo por ser mi fuente de inspiración y apoyo incondicional para seguir adelante.

El autor

Agradecimiento

Al Ing. César Acuña Peralta, Fundador de la Universidad César Vallejo y todos los profesores mi más profundo agradecimiento por su valioso apoyo en mi formación y superación personal.

A los trabajadores del policlínico pablo Bermúdez por su valiosa colaboración y hacer posible este estudio. A mi profesor Dr. Leónidas Eduardo Pando Sussoni por sus enseñanzas y su disponibilidad e interés para finalizar este trabajo y el apoyo a mi estimado amigo el Ing. Manuel Espinoza por su valiosa asesoría.

El autor

Declaratoria de Autenticidad

Yo, ilto Bacilio Sandoval Melendres, identificado con DNI N° 41431927; estudiante del Programa de maestría en gestión de los Servicios de la salud de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada, Capital Psicológico y Engagement en los Trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez EsSalud, 2016.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto, los resultados que se presentan en la tesis, se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificársela falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 10 de diciembre del 2016

.....

Ilto Bacilio Sandoval Melendres.

DNI N° 41431927

Presentación

Señores miembros del Jurado revisor de tesis

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias de la Salud, escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima Este, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, se presenta el trabajo de investigación denominado Capital Psicológico y Engagement en los trabajadores del Policlínico pablo Bermúdez EsSalud, 2016.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad de evaluar la relación entre estos dos constructos de la psicología organizacional positiva, Capital Psicológico y Engagement (compromiso en el trabajo) por ello, es importante buscar la vinculación que tienen las variables, a través de los resultados aportar mayor información que contribuya para futuros estudios y que la organización pueda mantenerse, crecer en el desarrollo de la excelencia, mejorar su competitividad, alcanzar sus objetivos del trabajador desde el punto de vista del comportamiento del individuo, lo que contribuirá al buen desempeño del mismo en el trabajo de la organización, ya que se necesita empleados proactivos, que estén conectados a su trabajo y comprometidos con los altos estándares de calidad.

El documento consta de cuatro capítulos los mismos que se presentan en detalle en la introducción del trabajo de investigación que en una u otra forma pretende contribuir con la educación peruana.

Los resultados que se obtengan de la presente investigación, beneficiaran no solo a la institución EsSalud donde se llevó a cabo el estudio, sino a todas aquellas que deseen servirse de la experiencia, con lo cual el trabajo habrá logrado su cometido.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	17
1.1.1 Antecedentes Internacionales	17
1.1.2 Antecedentes Nacionales	21
1.2 Fundamentación	22
1.3 Justificación	42
1.4 Problema	43
1.5 Hipótesis	47
1.6 Objetivos	47
II. MARCO METODOLÓGICO	49
2.1 Variables	50
2.2 Operacionalización de variables	53
2.3 Metodología	55
2.4 Tipos de estudio	55
2.5 Diseño	57
2.6 Población, muestra y muestreo	57
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8 Métodos de análisis de datos	66

2.9 Aspectos éticos	69
III. RESULTADOS	67
IV. DISCUSIÓN	83
V. CONCLUSIÓN	87
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	91
VIII. ANEXOS	105

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de Operacionalizacion de la variable 1: Capital Psicológico	53
Tabla 2	Matriz de Operacionalizacion de la variable 2: Engagement	54
Tabla 3	Profesionales del Policlínico Pablo Bermúdez EsSalud 2016	58
Tabla 4	Análisis de consistencia interna (Alfa de Cronbach) de Capital psicológico y Engagement.	64
Tabla 5	Grupo Ocupacional	65
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la variable capital psicológico	68
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la dimensión autoeficiencia	69
Tabla 8	Distribución de frecuencia de la dimensión autoeficiencia en los trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez EsSalud 2016	70
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la dimensión resiliencia	71
Tabla 10	Distribución de frecuencia de la dimensión optimismo	72
Tabla 11	Distribución de frecuencia de la variable engagement	73
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la dimensión vigor	74
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la dimensión absorción	75
Tabla 14	Distribución de frecuencia de la dimensión dedicación	76
Tabla 15	Resultados de la prueba de normalidad para las variables y dimensiones de estudio	77
Tabla 16	Correlación entre el Capital psicológico y el engagement en los trabajadores del policlínico pablo Bermúdez EsSalud, 2016	78
Tabla 17	Correlación entre dimensión autoeficacia del capital Psicológico con el engagement en los trabajadores del policlínico pablo Bermúdez EsSalud, 2016.	79
Tabla 18	Correlación entre dimensión esperanza del capital psicológico con el engagement en los trabajadores del policlínico pablo Bermúdez EsSalud, 2016.	80
Tabla 19	Correlación entre dimensión resiliencia del capital psicológico con el engagement en los trabajadores del policlínico pablo Bermúdez EsSalud, 2016	81
Tabla 20	Correlación entre dimensión optimismo del capital psicológico con el engagement en los trabajadores del policlínico pablo Bermúdez EsSalud, 2016	82

Lista de figura

	Página
<i>Figura 1</i>	Modelo dimensionado que presenta el trabajador con Engagement 36
<i>Figura 2</i>	Modelo que presenta el trabajador con alto Engagement 39
<i>Figura 3</i>	Modelo de capital psicológico y <i>Engagement</i> 41
<i>Figura 4</i>	Esquema gráfico de lá investigación 56
<i>Figura 5</i>	Diagrama de la distribución porcentual de la variable capital psicológico 68
<i>Figura 6</i>	Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión autoeficiencia 69
<i>Figura 7</i>	Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión esperanza 70
<i>Figura 8</i>	Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión resiliencia 71
<i>Figura 9</i>	Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión optimismo 72
<i>Figura 10</i>	Diagrama de la distribución porcentual de la variable engagement 73
<i>Figura 11</i>	Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión vigor 74
<i>Figura 12</i>	Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión absorción 75
<i>Figura 13</i>	Diagrama de la distribución porcentual de la dimensión dedicación 76

Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre el Capital psicológico y el Engagement en los trabajadores del Policlínico pablo Bermúdez EsSalud, 2016. Teniendo como referencia algunos datos demográficos.

El método utilizado fue cuantitativo observacional de tipo básica de naturaleza descriptiva correlacional, de diseño no experimental transversal. La población de estudio fue de 120 profesionales. Para el estudio se ha empleado un instrumento confiable y debidamente validado a nivel internacional en diferentes idiomas por varios trabajos científicos, Para evaluar el capital psicológico se utilizó el Cuestionario (PCQ) para sus dimensiones autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo y para el Engagement (Compromiso en el Trabajo) se utilizó el cuestionario original UWES versión en español con sus dimensiones vigor, dedicación y absorción, con la información recogida se obtuvo confiabilidad del instrumento, utilizándose el Paquete Estadístico (SPSS), versión 23.; primero el Alpha de cronbach evaluó la fiabilidad de las diferentes escalas utilizadas para la muestra comparando con los valores originales a nivel global. Se describió e interpreto cada una de las variables con sus dimensiones, y el análisis inferencial para la contratación de las hipótesis el cual se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, en razón de las variables cualitativas ordinales.

Los resultados obtenidos indican que el capital psicológico y *Engagement* presentan una relación positiva directa moderada de 0.560 en general para las dos variables, con una significancia de $p= 0,00$. $P < 0,05$. Así como, entre los subcomponentes de las respectivas escalas la relación es positiva entre alta y baja. Concluyendo que se podrían llevar a cabo intervenciones que desarrollaran el capital psicológico, especialmente en las empresas, que podrían a su vez mejorar el *Engagement*. Invertir en el bienestar de sus empleados a través de intervenciones en estos factores.

Palabras clave: Capital Psicológico, Engagement, relación.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between psychological capital and workers Engagement in Polyclinic Pablo Bermudez EsSalud, 2016. Taking as reference some demographics. Based on some demographic data.

The research is descriptive and correlational basic nature. Non-experimental design. With a population of 120 professionals, the same amount for the sample was taken. For the study it has employed a reliable instrument and duly validated internationally in different languages by several scientific studies, to assess the psychological capital Questionnaire (PCQ) for their self-efficacy dimensions, hope, resilience and optimism was used and for the Engagement Work) the original questionnaire UWES Spanish version with dimensions vigor, dedication and absorption, with information obtained was reliability obtained using the Statistical Package (SPSS) version 23. Alpha Cronbach first evaluated the reliability of the different scales used for the sample compared to the values originated globally. I have described and interpreted each of the variables with their dimensions, and the inference analysis for hiring hypotheses which the nonparametric statistician Spearman was used because of the ordinal qualitative variables.

The results indicate that psychological and Engagement Capital have moderate direct positive relationship of 0.560 general for the two variables, with a significance of $p = 0.00$. $P < 0.05$. And, between the subcomponents of the respective scales is positive relationship between high and low. Concluding that it could carry out interventions that develop psychological capital, especially in firms, which could in turn improve Engagement. Invest in the welfare of their employees through interventions on these factors.

Key words: Psychological capital, Engagement, relationship.