REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gestión Pública

RELACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y EL ENGAGEMENT EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL GOYENECHE DE AREQUIPA, 2021-2022

Tesis presentada por la Bachiller:

Suarez Jacobo, Vania Marisol

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Gestión Pública

Asesor:

Mg. Antezana Abarca, Nicolás César Alfonso

Arequipa – Perú

2023

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 05 de Julio del 2023

Dictamen: 007671-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 007671, presentado por:

2021004362 - **SUAREZ JACOBO VANIA MARISOL**

Titulado:

RELACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y EL ENGAGEMENT EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL GOYENECHE DE AREQUIPA, 2021-2022

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29423559 - **MANRIQUE SALINAS JOSE ANTONIO**
DICTAMINADOR

29315870 - **BEJAR ZEA EDWIN VICTOR**
DICTAMINADOR

29590431 - **ALMENARA SANDOVAL JORGE LUIS**
DICTAMINADOR

RELACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y EL ENGAGEMENT EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL GOYENECHE DE AREQUIPA, 2021-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	5%	0%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	12%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	www.landaction.org Fuente de Internet	1%
6	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Apagado		

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Dedicatoria

En primer lugar, le dedico a mis padres que siempre estuvieron ahí apoyándome en este largo camino de estudios y gran esfuerzo.

Y en segundo lugar a la enseñanza de mis profesores de esta hermosa maestría.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Agradecimiento

Mi agradecimiento va a mis padres que con tanto esfuerzo y amor hicieron de mi la persona que soy. Gracias a mi madre que me acompaño en las largas noches de estudio y consejos; gracias a mi padre por apoyarme y a su sabiduría que forjaron de mi a su pequeña niña.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

INDICE DE TABLAS
INDICE DE FIGURAS
RESUMEN
ABSTRACT

INTRODUCCIÓN **1**
1. HIPÓTESIS **3**
1.1.Hipótesis Principal **3**
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO **3**
2.1. Objetivo Principal **3**
2.2. Objetivos Específicos **3**
CAPITULO I **4**
MARCO TEORICO **4**
1. Gestión del cambio organizacional 4
1.1. El cambio organizacional en las entidades públicas 6
1.2. Gestión del cambio 7
1.3. Características del cambio 8
1.4. Pasos para el proceso del cambio 9
1.5. Competencias 10
1.6. Características personales que influyen en el cambio organizacional 11
1.7. Dimensiones de la gestión del cambio organizacional 12
1.8. Huelga 14
2. Engagement 15
2.1. Aproximación del Engagement 14
2.2. Concepto del Engagement 16
2.2.1. Perspectivas del engagement laboral 17
2.3. Dimensiones del engagement 21
2.4. Engagement y otras variables 22
2.5. La actitud 24
2.6. Síndrome de burnout 27
3. Análisis de Antecedentes investigativos 32
3.1. Internacional 32
3.2. Local 33

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.3. Nacional 33
CAPITULO II 34
METODOLOGIA 34
2.1. Descripción del problema 34
2.1.1. Enunciado del problema 35
2.1.2. Campo, área y línea de investigación 35
2.2. Análisis de variables 35
2.3. Interrogantes Básicas 37
2.3.1. Interrogante principal 37
2.3.2. Interrogantes secundarias 37
2.4. Tipo y Nivel de Investigación 37
2.5. Técnicas e instrumentos de Verificación 38
2.5.1. Gestión del cambio Organizacional 38
2.5.2. Utrecht Work Engagement (UWES-17) 39
2.5.3. Cuadro de coherencia 40
2.6. Campo de Verificación 41
2.6.1. Ubicación Espacial 41
2.6.2. Ubicación Temporal 41
2.6.3. Unidades de Estudio (Población y Muestra) 41
2.6.3.1. Unidad de estudio 41
2.6.3.2. Población de estudio 41
2.6.3.3. Muestra 41
2.7. Estrategia de Recolección de Datos 42
2.7.1. Organización 42
2.7.2. Material de Verificación 43
2.8. Validación de los Instrumentos 43
2.9. Criterio para el manejo de resultados 43
CAPITULO III 44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 44
3.1. Resultados por variable de control 44
3.1.1. Datos de control: Sexo 44
3.1.2. Datos de control: Edad 45
3.1.3. Datos de control: Estado civil 46
3.1.4. Datos de control: Condición Laboral 48
3.1.5. Datos de control: Grado de Instrucción 49

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.1.6. Datos de control: Reconocimiento Laboral 50
3.2. Resultados por dimensiones 52
3.2.1 Dimensiones de la variable de la Gestión del cambio organizacional 52
3.2.1.1. Agrupación porcentual de la dimensión Valoración 52
3.2.1.2. Agrupación porcentual de la dimensión Comunicación 53
3.2.1.3. Agrupación porcentual de la dimensión Conocimiento 55
3.2.1.4.Agrupación porcentual de la dimensión Motivación 56
3.2.1.5. Agrupación porcentual de la dimensión Liderazgo 58
3.2.2 Nivel porcentual de la Gestión del cambio organizacional 59
3.2.3 Dimensiones del Engagement 61
3.2.3.1. Agrupación porcentual de la dimensión Vigor 61
3.2.3.2. Agrupación porcentual de la dimensión Dedicación 63
3.2.3.3. Agrupación porcentual de la dimensión Absorción 64
3.2.4 Nivel del Engagement 66
3.3. Resultados correlacionales 68
3.3.1. Correlación General 68
3.4. Discusión 69
CONCLUSIÓNES 71
RECOMENDACIONES 73
REFERENCIAS 74
ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de variables de la Investigacion 36

Tabla 2. Puntuaciones y categorias del cuestionario Gestion del Cambio Organizacional. 39

Tabla 3. Puntuaciones y categorias de la Escala Utrech de Engagament en el trabajo 39

Tabla 4. Cuadro de coherencias 40

Tabla 5. Recursos economicos 42

Tabla 6. Dato de control - sexo 44

Tabla 7. Dato de control - edad 45

Tabla 8. Medida estadistica: Edad 46

Tabla 9. Dato de control – estado civil 46

Tabla 10. Medida estadistica: Estado civil 47

Tabla 11. Dato de control – condicion laboral 48

Tabla 12. Medida estadistica: Condicion Laboral 48

Tabla 13. Dato de control – grado de instruccion 49

Tabla 14. Medida estadistica: Grado de Instrucción 50

Tabla 15. Dato de control – reconocimiento laboral 50

Tabla 16. Medida estadistica: Reconocimiento Laboral 51

Tabla 17. Agrupación porcentual de la dimension Valoración 52

Tabla 18. Medida estadistica: Dimensión Valoración 53

Tabla 19. Agrupación porcentual de la dimension Comunicación 53

Tabla 20. Medida estadistica: Dimensión Comunicación 54

Tabla 21. Agrupación porcentual de la dimension Conocimiento 55

Tabla 22. Medida estadistica: dimensión Conocimiento 56

Tabla 23. Agrupación porcentual de la dimension Motivación 56

Tabla 24. Medida estadistica: dimensión Motivación 57

Tabla 25. Agrupación porcentual de la dimension Liderazgo 58

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 26. Medida estadistica: dimensión Liderazgo 59

Tabla 27. Agrupación porcentual de la Gestión del Cambio Organizacional 59

Tabla 28. Medida estadistica: Gestion del Cambio Organizacional 60

Tabla 29. Agrupación porcentual de la dimensión Vigor 61

Tabla 30. Medida estadistica: dimensión vigor 62

Tabla 31. Agrupación porcentual de la dimensión Dedicación 63

Tabla 32. Medida estadistica: dimensión Dedicación 64

Tabla 33. Agrupación porcentual de la dimensión Absorción 64

Tabla 34. Medida estadistica: dimensión Absorción 65

Tabla 35. Agrupación porcentual del Engagement 66

Tabla 36. Medida estadistica: Engagement 67

Tabla 37. Valores posibles del Coeficientes de R de Pearson 68

Tabla 38. Valores obtenidos de la correlación entre la Gestión del Cambio Organizaional y el Engagement 68

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo del Cambio Organizacional 5

Figura 2. Proceso de Gestión del Cambio en la Gestión Publica 7

Figura 3. Aspectos para ejercer influencia positiva 11

Figura 4. Ejes del engagement laboral 17

Figura 5. Modelo de oposición Engagement-Burnout 22

Figura 6. Dato de control - sexo 44

Figura 7. Dato de control - edad 45

Figura 8. Dato de control – estado civil 47

Figura 9. Dato de control – condicion laboral 48

Figura 10. Dato de control – grado de instruccion 49

Figura 11. Dato de control – reconocimiento laboral 51

Figura 12. Agrupación porcentual de la dimension Valoración 52

Figura 13. Agrupación porcentual de la dimension Comunicación 54

Figura 14. Agrupación porcentual de la dimension Conocimiento 55

Figura 15. Agrupación porcentual de la dimension Motivación 57

Figura 16. Agrupación porcentual de la dimension Liderazgo 58

Figura 17. Agrupación porcentual de la Gestión del Cambio Organizacional 60

Figura 18. Agrupación porcentual de la dimensión Vigor 61

Figura 19. Agrupación porcentual de la dimensión Dedicación 63

Figura 20. Agrupación porcentual de la dimensión Absorción 65

Figura 21. Agrupación porcentual del Engagement 66

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RESUMEN

El propósito de la actual investigación tiene como fin principal determinar la relación entre la Gestión del Cambio Organizacional y el Engagement en los colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche 2021-2022.

Este estudio está en un enfoque cuantitativo, comprende un tiempo longitudinal, un nivel de profundización correlacional – explicativo, una finalidad aplicada y ámbito documental y de campo. Se tuvo una población de 93 colaboradores, se utilizó una muestra de 75 colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche. Este trabajo tuvo una duración de 9 meses, de los cuales van de mayo del 2022 a enero del 2023.

Para poder recolectar los datos se utilizó dos encuestas, la encuesta de "Gestión del cambio organizacional" contiene 40 preguntas y sus dimensiones clasificadas en cinco (valoración, liderazgo, comunicación, , motivación y conocimiento) de la autora Rosa Ramírez (2017), con una consistencia interna de 0.908; y la encuesta de "Engagement" contiene 17 preguntas y sus dimensiones clasificadas en tres (absorción, vigor y dedicación) (UWES-17), y este ha demostrado buena consistencia interna (mayor a 0.90).

Para la realización del análisis de datos se utilizó el SPSS 25, el cual es un programa estadístico y las tablas de frecuencia para una mejor visualización y coherencia de los resultados.

En los resultados se encontró que entre la variable Engagement y la Gestión del Cambio Organizacional existe una relación significativa, esta es una correlación negativa media (R=-0.473; p=0.000). El impacto de una variable sobre la otra es proporcional. Fundamentado en los resultados se puede establecer que la gestión del cambio organizacional tiene un nivel regular y el engagement tiene un nivel promedio.

Palabras clave: Hospital III Goyeneche, Gestión del cambio organizacional, Engagement, Gestión del talento humano

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

The purpose of the current research is to determine the relationship between Organizational Change Management and Engagement in the administrative collaborators of Hospital III Goyeneche 2021-2022.

This study is in a quantitative approach, includes a longitudinal time, a level of correlational - explanatory depth, an applied purpose and a documentary and field scope. There was a population of 93 collaborators, a sample of 75 administrative collaborators of Hospital III Goyeneche was obtained. This work lasted 9 months, from May 2022 to January 2023.

In order to collect the data, two surveys were produced, the "Organizational Change Management" survey contains 40 questions and its dimensions classified into five (assessment, leadership, communication, motivation and knowledge) by the author Rosa Ramírez (2017), with an internal consistency of 0.908; and the "Engagement" survey contains 17 questions and its dimensions classified into three (absorption, vigor and dedication) (UWES-17), and this has shown good internal consistency (greater than 0.90).

To carry out the data analysis, the SPSS 25 was obtained, which is a statistical program and the frequency tables for a better visualization and coherence of the results.

In the results, it was found that there is a significant relationship between the Engagement variable and Organizational Change Management, this is a medium negative connection (R=-0.473; p=0.000). The impact of one variable on the other is proportional. Based on the results, it can be established that organizational change management has a regular level and engagement has an average level.

Keywords: Hospital III Goyeneche, Organizational change management, Engagement, Human talent management

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, diversas instituciones públicas tienen muchos problemas que antes no las tenían y eran impensables dentro de la organización. Es correcto que años anteriores los colaboradores tenían un compromiso con la organización desde el momento que ellos firmaban su contrato, y este escenario no se aprecia en la actualidad, existe una especie de ecuación que no tiene la misma similitud que tiempos anteriores.

Existe diferentes experiencias en la contratación de empleados, y cuando estamos mencionando a las organizaciones públicas, están propenso a diversos cambios que van relacionados a las elecciones electorales, al cambio de los diversos Gerentes de instituciones y con ello a los puestos de confianza.

Actualmente la inestabilidad política es algo indiscutible, se ha tenido varios presidentes en los últimos 4 años y con ello cambios en los cargos públicos de diversos ministerios, y con ello se añade que los trabajadores ya no se ocupan o responsabilizan como duradero la unión que se tienen con la institución que decide contratarlos, si no van a buscar diferentes oportunidades laborales, nuevos ambientes institucionales.

El engagement va más allá de solo asistir a la organización, si no que el colaborador llega a socializar, dar a conocer las emociones positivas de manera automática y lo proyecta a los demás trabajadores. No es una moda más en el management si no es la unión del trabajador con la institución y esto va de manera positiva porque se pone en dirección a la energía, resistencia de la persona y no en su agotamiento o decaimiento.

Es correcto que un cambio organizacional fomenta la actualización y modernización de la institución, pero también es importante conocer el engagement de los colaboradores con dichos cambios.

El trabajo de investigación es en uno de los Hospitales más representativos de Arequipa, el cual es el Goyeneche. En los años de la investigación se ha dado de manera frecuente diversos cambios de director del nosocomio y al existir un cambio de gestión tan frecuente se da inicio a la problemática de la investigación y el fin principal fue determinar la relación entre una Gestión del Cambio Organizacional y el Engagement en los colaboradores administrativos. Por lo que la investigación se vincula con la hipótesis, de tal manera que al existir cambios organizacionales que no son favorables dentro de la institución, esto repercute en el engagement de los colaboradores.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

El Hospital III Goyeneche cuenta con 93 colaboradores administrativos nombrados y contratados, lo cual ello fue nuestra población, pero se trabajó con un tamaño de muestra de 75 colaboradores en donde se utilizó el instrumento para la recopilación de datos.

Para poder recolectar los datos se utilizó dos encuestas, la encuesta de "Gestión del cambio organizacional" consiste de 40 preguntas y 5 dimensiones las cuales son liderazgo, motivación, valoración, conocimiento y comunicación de la autora Rosa Ramírez (2017), con una consistencia interna de 0.908; y la encuesta de "Engagement" consiste de 17 preguntas y tres dimensiones las cuales son absorción, vigor y dedicación (UWES-17), y este con una consistencia interna mayor a 0.90

El presente trabajo se realizó en tres capítulos, en el primero se desarrolló el Marco Teórico donde se define el Cambio de la Gestión Organizacional y el Engagement y los diversos trabajos de investigación revisados, se desarrollo diversos contenidos que sustentan las dos variables estudiadas

El segundo capítulo se expone la metodología utilizada, considerando los fines pertinentes para realizar la investigación, en tal sentido, se describe los instrumentos, el campo de verificación, unidades de estudio y la estrategia de recolección de datos y

Por último, el tercer capítulo expone los resultados de la investigación con su respectivo análisis, en donde se encuentran temas como el diagnostico, variables de control, resultados cruzados y resultados correlacionales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1. HIPÓTESIS

Dado que el cambio organizacional es el desarrollo a través del cual las empresas cambian de su estado actual a un porvenir deseado para crecer su efectividad en la organización, y el engagement laboral envuelve el involucramiento y emoción de un trabajador por las diligencias que definen su ocupación.

Es probable que es el cambio organizacional se relacione negativamente con el engagement laboral.

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1. Objetivo Principal

Determinar la relación entre la gestión del cambio organizacional y el engagement de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

2.2. Objetivos Específicos

2.2.1. Determinar el nivel de la valoración de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

2.2.2. Determinar el nivel de la comunicación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

2.2.3. Evaluar el nivel de conocimiento de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

2.2.4. Determinar el nivel de la motivación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

2.2.5. Evaluar el nivel de liderazgo de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

2.2.6. Determinar el nivel del vigor de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

2.2.7. Evaluar el nivel de dedicación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

2.2.8. Evaluar el nivel de absorción de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1. Gestión del Cambio Organizacional

El autor Proulx (2015), menciona que el cambio organizacional es la transformación observada en una estructura de una entidad sea pública o privada y que tiene un carácter durable.

Para el autor Burnes (2005), existen diversas maneras de ver el cambio organizacional, y entre ellas dos aproximaciones que dominan el concepto: existe una transformación emergente y un cambio planeado. La transformación emergente se relaciona con contestar de manera rápida a diversas situaciones inesperadas que se presentan dentro de la organización y el cambio planeado va de la mano con los procesos de transformación y una concertación sistemático de las empresas.

Por su parte, los autores Gibson, Ivancevich y Donnelly (2006), nos da conocer que las organizaciones en el futuro tienen que tener colaboradores que estén involucrados con el cambio, en este sentido, el cambio se relaciona con las personas y tienen que utilizar técnicas de cambio guiadas al individuo y no a la institución en su conjunto.

Existen diversos conceptos para que se pueda comprender el cambio, como los patrones emergentes y el desequilibrio dentro de las organizaciones; no se tiene algo lineal, por el contrario, existe una inestabilidad y se pretende encontrar una aleatoriedad en el sistema completo de la institución.

En tanto, Ramírez (2009), nos indica que los cambios si no son de forma correcta, puede existir un rompimiento dentro de la organización, una ruptura en la estructura, debido a que, se quiebra el equilibrio organizacional en el cual se basa la solidez que percibe el personal al desarrollar sus actividades dentro de la organización.

Según Marro (2013), nos señala que la fuerza de integración de los colaboradores se hace mas fuerte cuando se tiene que tomar decisiones que impacten en los negocios y es donde se da a conocer el termino de inteligencia competitiva, es una propuesta que no ha sido practicada en las empresas, sin embargo, no es una propuesta nueva, lleva tiempo en práctica.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

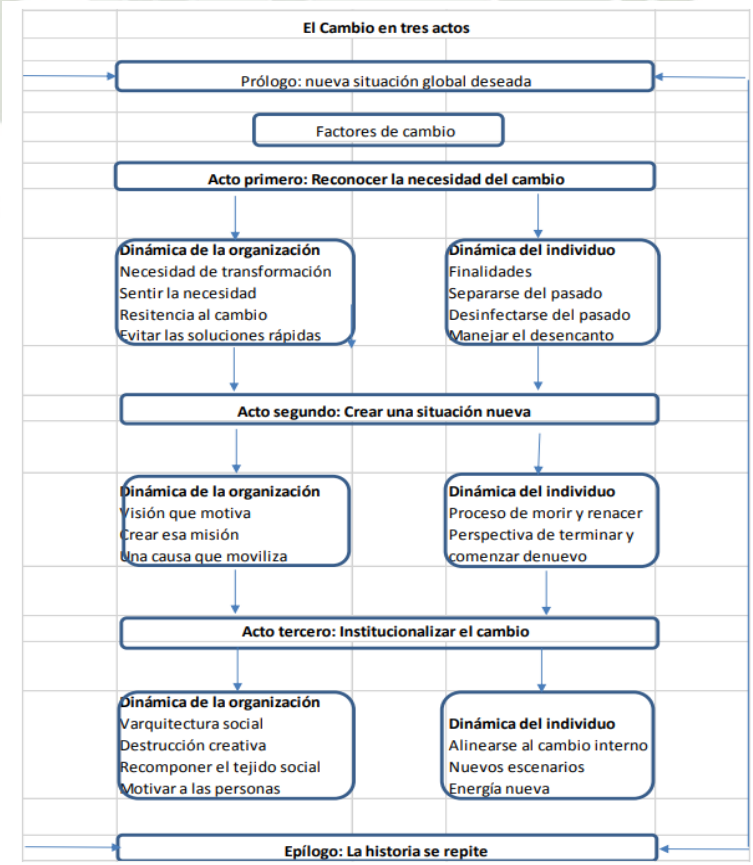
Según Chiavenato (2004), el compromiso organizacional es la voluntad de los colaboradores de trabajar en equipo en pro de la organización, y si ellos llegaran a notar despidos, entonces lo tomarían como una medida contraria a incentivos y al involucramiento que propone la empresa.

Para el autor Robbins (2004), menciona que el cambio organizacional se enfoca en un estudio de actividades que son trascendentes, planificadas, donde buscan adaptarse al entorno e influir en cada colaborador de la entidad.

Por lo tanto, bajo esta premisa positiva, el cambio organizacional tiene que generar esfuerzos para que se estimule la innovación, la toma de decisiones, el trabajo en equipo y se pueda responder a las demandas de la sociedad.

Al respecto, el autor Proulx (2015), nos comenta que los cambios ayudan a mejorar la situación de las empresas y a través de estas, los colaboradores se ven influenciados entre si con la dinámica de la organización, y la necesidad de transformación con sus etapas de dureza del cambio y con esa resolución de rehuir a soluciones veloces.

Figura 1. Modelo del Cambio Organizacional



Fuente: Modelo de cambio organizacional (Proulx 2015, p. 111).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Este modelo del autor Proulx (2015), se da en tres actos, en el primer acto se reconoce la necesidad del cambio, en el segundo acto se crea una situación nueva y finalmente en el tercer acto se institucionaliza el cambio. Los tres actos tienen una manera paralela y diferente respecto a la dinámica de la organización y la dinámica del individuo, el eje principal radica en que la dinámica de la organización logra una gestión de cambio organizacional respecto al colaborador. Como individuo surge una necesidad de cambio y ello genera un nuevo ciclo y de esta manera todo se vuelve sucesivo, se repite.

1.1. El cambio organizacional en las entidades publicas

Los cambios sociales, acontecimientos en estos últimos años generan modificaciones dentro de los colaboradores de las entidades públicas, existe una evolución dentro de la parte humana de la empresa, diversas situaciones dentro de la administración que ocasiona que los colaboradores cambien de manera importante las relaciones entre ellos y que se genera un ambiente hostil y un cambio en la convivencia.

Se entiende la relación del empleo con un conjunto de obligaciones y promesas entre la organización y el colaborador (Gamboa et al, 2007). Bajo la premisa del autor, dentro de la administración pública, este ha sido un concepto acertado porque propiciaba elementos para un desarrollo profesional y una estabilidad a cambio de fidelidad. Sin embargo, con el paso de los años se dio un nuevo concepto dentro del espacio público, donde el desarrollo de una carrera profesional ha sido transferido a evaluación de desempeño, competencias para que se genere una igualdad y transparencia.

Las evaluaciones y capacitaciones dentro de una carrera ayudan a una determinada retribución junta y unida con el desempeño y rendimiento de los colaboradores con la institución.

Existe el proceso de gestión del cambio en la gestión pública donde es un modelo basado en los resultados de los ciudadanos y orientado a una modernización de la gestión pública en el Perú, este desarrolla cinco pilares:

- Primer pilar: Políticas públicas, planes estratégicos y operativos
- Segundo pilar: Presupuesto para resultados

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Tercer pilar: gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.
- Cuarto pilar: Servicio civil meritocrático
- Quinto pilar: Sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento

Este modelo gestiona tres ejes transversales:

- Gobierno abierto
- Gobierno electrónico
- Articulación interinstitucional

Figura 2. Proceso de Gestión del Cambio en la Gestión Publica



Fuente: Proceso de Gestión del cambio en la Gestión Pública (PNMGP 2021)

1.2. Gestión del Cambio

La Gestión del Cambio Organizacional se tiene que aplicar día a día dentro de una organización, tiene que existir aprendizaje y un cambio constante, además ayuda a una implementación exitosa de todos los procesos del cambio. Los colaboradores tienen que aceptar y asimilar cada cambio y no tener un concepto negativo de ello. Es importante identificar los procesos erróneos dentro de cada área de la empresa y posteriormente diversas soluciones con toda la experiencia que tiene el colaborador; se tiene que trabajar en equipo y desarrollar nuevas formas de producción que no

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

caigan en fracasos, por el contrario, los colaboradores tienen que ver la manera de fomentar soluciones y tomar decisiones adecuadas (Contreras, 2018).

Los colaboradores desarrollan aprendizaje por las experiencias vividas dentro de las organizaciones y al exponer al colaborador a situaciones nuevas requiere un riesgo sea positivo o negativo, si fuera positivo existe la posibilidad de desarrollar aspectos tales:

- Dominar las crisis
- Capitanear un proyecto
- Defender un proceso
- Dirigir un equipo de colaboradores de alto nivel
- Cambiar a otra área y poder desarrollarse con normalidad

El aprendizaje basado en la acción fue desarrollado por Reg Revans y publicado en su libro The ABC of Action Learning, en donde menciona que la experiencia es la principal herramienta para esta metodología. El autor da a conocer que la existencia de los problemas dentro de la organización, el trabajo en equipo y la participación de todos los colaboradores dentro del área de trabajo ayuda al aprendizaje, también recalca el Feedback, en la cual plantean metas codiciosas pero posibles de lograr, en donde los objetivos establecidos se comparan con los alcanzados y se distingue las variantes que pudieron aparecer por medio de la investigación, todo esto es el aprendizaje. (Contreras, 2018)

1.3. Características del cambio

a) Exponencial:

Los cambios y complejidad cada vez son mayores, por lo consiguiente, es necesario que los colaboradores de la entidad estén involucrados con lo que esta ocurriendo para que puedan dar soporte a la brevedad posible.

b) Constante:

El cambio es constante, tiene el apoyo de la tecnología y por ello, el mundo esta conectado y hace que todos los colaboradores puedan participar de los

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

cambios de la organización. Los cambios van de la mano de factores económicos, sociales, políticos o tecnológicos (Juan Ferrer, 2014)

c) Disruptivo:

El cambio tiene un gran impacto y grandes consecuencias, posteriormente siempre se encuentra lógica a lo sucedido.

1.4. Pasos para el proceso del cambio

Existe tres pasos para realizar el proceso del cambio de manera correcta sin interponerse en la calidad del trabajo y el optimismo de los colaboradores (Lazzati, 2016), este al notar que puede realizar su trabajo de manera correcta, le permite sentirse apreciado porque su aprendizaje crecerá y estará capacitado para nuevos retos que puede llegar a aparecer.

- **Primer paso: Descongelamiento**

  Este paso es importante porque los colaboradores tienen que comprender que el cambio se tiene que realizar y algunas actividades que ellos realizan no generan un gran aporte a la organización, por ello tienen que arriesgarse al cambio de sus comportamientos y eliminar las barreras que impiden el cambio. Todos los colaboradores tienen que tener en claro porque se quiere implementar una moderna modalidad de trabajo y a su vez aumentar nuevas prácticas que sean más efectivas y se logre eliminar el trabajo ineficiente o las actividades obsoletas. Los jefes de área deben ejercer influencia para que los empleados accedan al nuevo aprendizaje y cambie de manera positiva la organización

- **Segundo paso: El cambio**

  Este paso de igual manera que el primero es crucial, los procesos nuevos que introducen a comportamientos nuevos incluyen la enseñanza e instrucción de los empleados, el establecimiento de métodos de trabajo y el vínculo entre trabajadores, se establece los nuevos objetivos, misión, visión, estrategias a usar y planes de acción que se desarrollaran. En este paso se identificarán los referentes que van a guiar las acciones de las personas que les dificulte aceptar la nueva modalidad de trabajo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- **Tercer paso: Re congelamiento**

  En este paso existe un re congelamiento de los modernos comportamientos cuando se labora por medio de la experiencia, quiere decir, la reincidencia de un comportamiento genera un nuevo habito, el cual ayuda a ser mas amistosos, amigables con el mismo y se genera la ejecución efectiva de la reciente forma de laborar.

1.5. Competencias

Existe dos modalidades para emplearse las competencias: (Lazzati, 2016)

a) Competencias que tiene una persona o grupo

b) Competencias que se requieren para ejecutar de manera correcta:

- Técnicas: Son los conocimientos inherentes de los trabajadores y estas áreas comprenden las actividades básicas como en logística, marketing, producción, prestación de servicios y abastecimiento.
- Gerenciales: Son las competencias que les corresponde a los colaboradores de un mayor rango y sea el jefe de un grupo.
- Genéricas: Son las competencias requeridas en todos los colaboradores de una entidad, por lo general se logra precisar en un estudio de pruebas psicotécnicas.

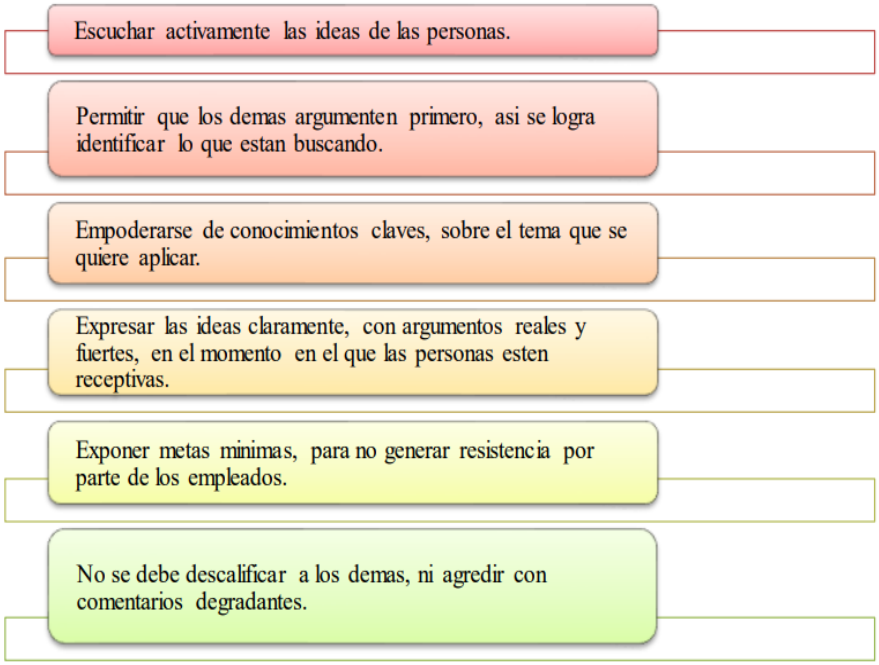
Capacidad de Influencia: esta es una capacidad que tienen los trabajadores para tener influencia en el trabajo sin tener que tener un rango alto para usar esta capacidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 3. Aspectos para ejercer influencia positiva



Fuente: Competencias, cambio y coaching por Lazzatti y Santiago, 2016.

1.6. Características personales que influyen en el cambio organizacional

Diversos estudios realizados han tomado importancia a la influencia de las características personales del trabajador, ellos son el nivel de educación, la edad, el género, la antigüedad, etc.; estas no tienen que ser investigadas por completo, pero si reflejan los valores de la persona en la organización.

a) Edad

Para el autor Clark (1997), los trabajadores que son jóvenes tienen mas preocupaciones laboralmente respecto al sueldo, el puesto de trabajo, las oportunidades que se le brinda, ganar experiencia; suelen tener preocupaciones ya que al salir de su carrera universitaria tienen expectativas altas y cuando entran al campo laboral es otro el panorama.

Respecto a los trabajadores de mayor edad, tienen una mejor condición laboral por el aprendizaje a través de los años, se encuentran satisfechos con las experiencias de sus trabajos y con ello una estabilidad laboral. (Clark, 1997)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b) Género

Para el autor (Clark, 1997), el género femenino se incorporó a la vida laboral y para algunos investigadores el análisis de dicha variable es importante. Existe diversas investigaciones que coinciden en la discriminación a la mujer en el campo laboral y ello influye a que la mujer tenga menos retribución económica, alto grado de despido y menos oportunidades. Otras investigaciones señalan que las mujeres tienen mayor satisfacción laboral y por eso esperan menos en el ambiente laboral.

Cuando los colaboradores son jóvenes y tienen un alto nivel de estudios, no existe diferencias entre género y satisfacción laboral.

c) Antigüedad

Cuando los colaboradores tienen más años trabajado se nutren de mas oportunidades en la organización, del mismo modo ocurre con la edad, a medida que los trabajadores envejecen tienden a sentirse más satisfechos en el trabajo, sea por el factor económico, un mayor aprendizaje, mejores condiciones de trabajo, estabilidad laboral, (Davis y Newstrom, 1987)

d) Nivel educativo

Tener un nivel de educación elevado ayuda a poder lograr un mejor ajuste laboral, dado que una persona con estudios (universitarios, maestría, doctorado) tiene mas posibilidades de encontrar un puesto de trabajo acorde a sus expectativas salariales donde tenga mejores oportunidades, beneficios y un gran puesto de trabajo y donde no le tengan miedo al cambio. Dicho esto, no quiere decir que los trabajadores que tienen mayor nivel de educación no le tengan miedo al cambio organizacional.

1.7. Dimensiones de la Gestión del Cambio Organizacional

a) Valoración:

La valoración para el autor Meylan (2009), son las convicciones principales que tiene que tener el individuo para decidir lo correcto y deseable y como estas están en unión con la organización, para que pueda alentar los valores de los colaboradores y los valores de la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Estos valores tienen que estar alineados para que se pueda generar cambios profundos e impulsar la cultura acompañado de un cambio positivo.

b) Comunicación:

Respecto a la comunicación, el autor Meylan (2009), señala que son actividades dirigidas a facilitar el correcto flujo de mensajes que se dan entre los colaboradores de la entidad y para influir en la toma de decisiones, opiniones, conducta entre el público externo e interno con el objetivo de cumplir la misión y visión de la organización de manera eficiente. Esta es utilizada para generar el cambio dentro de la empresa, ayuda a impulsar el movimiento, teniendo en cuanta que la comunicación debe ser de manera fluida y encaminada a un cambio armonioso.

La comunicación es importante para que puedas expresarte, dar a conocer tus emociones y conocimientos.

c) Conocimiento:

Según el autor Mettler (2016), el conocimiento se adquiere con capacitación y entrenamiento dentro de las universidades, institutos, centros educativos donde prepara al trabajador para la organización.

d) Motivación:

Para el autor Robbins (2004), la motivación es una serie de procesos que se relacionan con la dirección, intensidad de la persona para conseguir su objetivo.

Esta dimensión es importante porque examina el grado de motivación de los trabajadores dentro de la organización respecto a los cambios que han ocurrido en un transcurso de tiempo; ello se percibe con el estímulo e inicio positivo que conduce una persona a realizar un acto para una mejora profesional o personal y así conseguir los objetivos de la entidad donde labora. También aspira a medir el grado de motivación de los colaboradores con la organización, una persona motivada apoya a la visión, compromiso de la organización y se encamina a ella, en cambio una persona que no se siente motivada y esta desganada, por lo general es

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

atraída a realizar labores innecesarias, demora en entrega de producto, se genera situaciones donde es negativa a los cambios y genera discusiones con sus jefes.

e) Liderazgo:

Para los autores Collins y Porras (2002), el liderazgo se basa en un proceso donde existe la influencia donde una persona facilita con sus acciones al cambio de un grupo de personas hacia un mismo punto, por lo general se tiene una meta en común. Señala que en una entidad no es necesario tener lideres que sean de alta calidad, sino que, dentro del largo de la historia de la organización, los lideres de calidad son formados dentro de la empresa y logran una continuidad dentro de la misma.

Según el autor Kotter (2004), es importante crear redes externas e internas con personas que influyen en el medio para poder realizar un proceso de cambio.

Para impulsar el liderazgo, los colaboradores jóvenes tienen que tener oportunidades creadas por la organización, estas tienen que ser desafiantes y oportunas, también la descentralización fomenta en los empleados una responsabilidad y desafíos.

1.8. Huelga

Existen diferentes tipos de huelga en las empresas, como forma de protestas donde los colabiradores hacen valer sus demandas, existen 8 tipos de huelga.

- Huelga general: donde diversas personas de diversos sectores o categorias laborales se reunen para poder exigir diferentes politicas gubernamentales o condiciones laborales.
- Huelga sectorial: donde los trabajadores quieren tener un impacto que genera significancia en un sector en comun de la economia o industria.
- Huelga de empresa: donde los colaboradores de una organización suspende su trabajo para que pueda existir cambios, mejoras salariales, diversos cambior organizacionales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Huelga intermitente: es donde existe una suspensión de trabajo y los colaboradores utilizan esta huelga estrategicamente para ocacionar interrupciones repetidas.
- Huelga de solidaridad: es donde los colaboradores de un sector deciden apoyar a otros colaboradores en la huelga que realizan , esto ayuda a que sea mas visible el conflicto.
- Huelga de brazos caidos: es donde los colaboradores realizan sus funciones de manera lenta e ineficiente.
- Huelga de ocupacion: es donde los colaboradores toman sus lugares fisicos donde realizan sus funciones en forma de protesta, ademas se niegan a retirarse y abandonar las instalaciones de la empresa.
- Huelga de advertencia: es donde los colaboradores anuncian la intencion de realizar la huelga de manera preventiva, es donde existe mucha presion y negociacion.

2. Engagement laboral

2.1. Aproximación de Engagement

Para el autor Aamodt (2010), el conocimiento de engagement laboral, surge para estudiar el compromiso que tiene el colaborador con la organización. Pero este se manifiesta en el marco que se reconoce como el término de la Psicología Organizacional Positiva, donde en los últimos veinte años, ha tomado mayor fuerza en los hechos y factores que ejecutan las personas para realizar sus actividades laborales y además potenciar sus fortalezas.

Se dirige a mejorar la calidad de vida de los colaboradores dentro de la organización y enfoca su visión en las fortalezas que tienen como persona (Pérez, 2018). Por lo mencionado anteriormente, el engagement se acerca al desempeño del empleado, pero fijándose en las cualidades que lo hacen único y valioso para la empresa, haciendo notar la creatividad y productividad para que se pueda alcanzar los objetivos de la organización.

Teniendo en cuenta que las empresas se conducen en entornos de cambio y algunas en inestabilidad, su estadía en el mercado la obliga a adaptarse continuamente y evolucionar en distintas áreas. Con todo el cambio que existe y en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

algunos casos llega a ser impredecible, los aspectos se unen con la organización al que en la actualidad se le conoce como el colaborador (Chiavenato, 2009).

Según los autores Valdés y Ron (2011), es importante recalcar que el engagement se describe porque su inicio es una creación opuesta al Síndrome de Burnout. Por lo antes mencionado, el engagement da a notar en los colaboradores varias emociones positivas y un vínculo con la organización que los hace sentirse enérgicos y llenos de vitalidad (Bobadilla, Callata y Caro, 2015).

Los colaboradores se distinguen a sí mismo como beneficiarse de los recursos que se necesita para tener las peticiones propias de un quehacer laboral que tienen a su cargo, precisamente por ello, es que asume como suerte de acuerdo una lealtad con sus actividades (Pérez, 2018)

Los autores Schaufeli y Bakker se dieron cuenta que existe un gran interés para evaluar a la persona que tienen lo contrario al síndrome de Burnout, aquellas que hacen notar un comportamiento positivo y ello hizo que los autores en los primeros años del siglo XXI, asumieran al engagement como una variable distinta al Burnout. Diversas investigaciones han visto que las variables positivas tienen una influencia en el engagement laboral, en donde se puede notar los recursos laborales, el afecto positivo (Juárez, 2015).

2.2. Concepto de Engagement

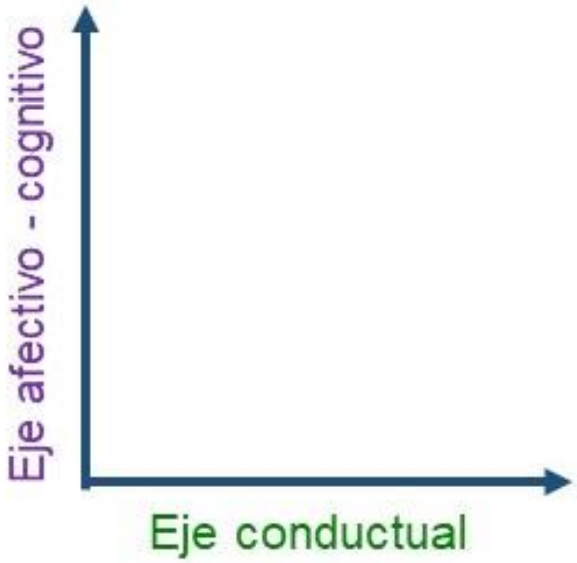
El engagement se define como “un estado mental positivo, satisfactorio” y unido con la parte laboral, pero inclinado por la disposición de tres cualidades que determinan un estado en el mismo momento afectivo y cognitivo aproximadamente persistente en su comportamiento laboral: vigor, dedicación y absorción (Juárez, 2015).

Existe dos ejes (afectivo-cognitivo y conductual) que identifican al engagement laboral, por ende, este se entiende como una tendencia positiva relacionada al trabajo y a la vida del trabajador.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 4. Ejes del engagement laboral



Fuente: Elaboración propia en base a Juárez (2015).

2.2.1. Perspectivas del engagement laboral

a) El estado del engagement laboral

Existen descubrimientos, y este es uno de los más importantes respecto a la relación al engagement laboral es que los diversos estudios han probado que los colaboradores están más envueltos con las actividades de la organización en ciertos días; esto parece por el tipo de contestación que manifiesta a situaciones propias de la persona y posiciones específicas por las que atraviesa. Bajo esa premisa, surgió la noción del engagement laboral, apoyado por varias investigaciones que afirman que el compromiso laboral tiende a cambiar en etapas temporales cortos (Miralles, 2017)

Para plantear esos contenidos, se desarrolló un estudio sobre los precedentes y resultado del compromiso con el trabajo. Se encuentra dos motivos de este aumento de interés:

- Investigar sobre el engagement en la actualidad y situaciones en que ocurre, también permite estudiar su pasado con mayor exactitud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Estudiar en qué forma se realiza la interacción entre sí las variables que inciden en el compromiso laboral y al mismo instante se puede crear ideas para el progreso de los trabajadores (Miralles, 2017).

Eso podría generar inclinación en cuanto a las distintas empresas que se localizan en una situación económica donde se origina una dura rivalidad. En dichos ambientes, las empresas necesitan sistemáticamente un mayor número de empleados que sean dinámicos, den a notar una formación de aprendizaje y tengan un mejor desempeño (Pérez, 2018). El análisis demuestra que la situación del engagement laboral y estos comportamientos están conectados positivamente.

Respecto a la investigación de la situación del engagement laboral, se sustenta que diversos factores que se unen con la eficacia del trabajador, también se conecta con definiciones del apego, amistad, cariño, amor, entre otros. Se ha conocido el afecto positivo como el precedente más colindante de la etapa del engagement laboral (Miralles, 2017). Teniendo presente esta idea, las practicas afectivas en las organizaciones pueden ayudar para que un colaborador se sienta menos o más vigoroso, dedicado y absorto.

Se está realizando la relación a emociones reservadas de reducido término, que se distinguen por un grado de placer o disgusto que tiene la persona, y pueden ir unidos de niveles altos o bajos de estimulación. De esta forma, las alteraciones activadas y desactivadas, establecen el rumbo positivo del afecto; y el desagrado, las emociones activadas y desactivadas, se constituyen en afecto negativo.

Ciertos investigadores aseguran que las emociones de forma positivo llegarían a tener una impresión valiosa en el compromiso laboral, en la dimensión que posibilitan los comportamientos que guían a una aproximación, lo que en su momento estimulan a las personas a determinarse objetivos y a contribuir en la obtención de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

esos objetivos relacionados con la organización. Esto jugaría un ejercicio fundamental en el inicio de acciones que se conducen hacia el logro de estas metas, el afecto de manera positivo genera un respaldo de la manera de pensar respecto al engagement laboral.

Los estudios dan a notar que el afecto se entrelaza con definiciones que se relacionan con la motivación, pero existen limitadas investigaciones que resaltan la necesidad de examinar la influencia del afecto en el estado del engagement laboral. De este modo, es recomendable examinar el afecto de sentido positivo como su contrario, porque las dos reacciones afectivas surgen en un ambiente organizacional (Bledow, Schmitt, Frese y Kühnel, 2011).

Aunque, es poco conocida sobre el poder que conlleva los afectos negativos en la circunstancia del engagement laboral, teóricamente, los afectos negativos (ansioso, tenso, triste o preocupado) no son conciliables con la experiencia de absorción al ejecutar una actividad en curso; o con la captación de hallarse vigoroso en las circunstancias propias del ambiente laboral.

b) La evaluación de eventos de trabajo, afecto y estado del engagement laboral

Los estudios de las emociones de manera positivo como precedente del engagement laboral, conforme con modelos que plantean ser antecedente diario del engagement. Sobre el sustento de esta proposición, se aborda un componente que origina no solo emociones positivas (Bakker y Schaufeli, 2008).

Se señala que las practicas donde se genera afecto no crecen en el vacío; se aluden a situaciones laborales. Específicamente, la teoría asegura que lo que da significado a los acontecimientos es la valoración que los colaboradores realizan sobre ellos (Lazarus, 1993, cit. en Buitrón, 2020). Una variable fundamental a la que se conducen las emociones a las que se hace referencia, y que da comienzo al transcurso de reacciones emotivas es la valoración que hacen los colaboradores sobre los acontecimientos que se ocasionan

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

en un ambiente laboral. Es importante mencionar que no todas las personas ven a la misma situación de igual manera, un acontecimiento puede ser visto de diferente forma por varias personas, las vivencias influyen en las actitudes y comportamientos.

La teoría de la evaluación cognitiva tiene su fundamento en las creencias psicológicas del colaborador, por consecuente, se puede decir que la valoración de los trabajadores dentro de la organización es como interpreta su día a día, y particularmente en la respuesta de manera afectiva o en comportamientos de provienen de ellos (Miralles, 2017).

Dos teorías (Teoría de los eventos afectivos y la teoría de la valoración cognoscitiva) tienen concordancia en una misma idea, al pasar un acontecimiento, el colaborador hace una valoración para identificar si el evento puede ser ventajoso para lograr el objetivo o si puede resultarle dificultoso, con ello se obtendrá un resultado positivo o negativo (Miralles, 2017). Este resultado tiene una evaluación y se puede ser interpretado como exitoso o ser un fracaso.

Se puede interpretar como un resultado exitoso al recibir comentarios positivos sobre las actividades que uno realiza y por lo contrario, si el colaborador comete errores en sus obligaciones y retrasa la ejecución del proyecto entonces se puede considerar como un resultado que conlleva al fracaso.

Basándonos en este razonamiento, se entiende que existe distintos eventos donde un colaborador interpreta el éxito o el fracaso, si el evento lo dirige de una manera positiva entonces surge el afecto positivo y esto ayuda a un mayor grado de compromiso laboral. Por lo contrario, si una actividad es interpretada por fracaso, entonces aparecen los afectos negativos y con ello un nivel bajo de engagement.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.3. Dimensiones del engagement

El engagement tiene tres dimensiones, la primera es el vigor, la segunda la dedicación y la tercera la absorción; estas son importantes para poder entender correctamente la variable engagement.

a) Vigor:

El Vigor se define como la declaración de grandes niveles de vitalidad en el trabajador, como parte del trabajo que desempeña de manera diaria en su centro de trabajo (Cedeño, Daza, Salazar y Sánchez, 2020). De esta manera, da a entender la expresión de una gran intensión para destinar esfuerzo a realizar actividades que definen su trabajo y de mostrar la capacidad de insistir en todas las dificultades que aparecen al iniciar un proyecto o trabajo (Valdez y Ron, 2011).

b) Dedicación:

La dimensión llamada dedicación es una demostración de un alto nivel de entusiasmo, reconocimiento e inspiración a nuevos desafíos que conlleva un colaborador en una actividad especifica (Cedeño et al., 2020). De tal manera, se refiere al acto de interactuar fuertemente con la labor que se realiza dentro de la organización, de tal manera, tan pronto como llega a percibir en uno mismo esas concentraciones actitudinales (Valdez y Ron, 2011).

c) Absorción:

La dimensión denominada absorción se entiende como la facultad para llegar un nivel de concentración donde la persona experimenta placer con las actividades que ejecuta y no estar consciente del tiempo dentro del trabajo porque esta plenamente introducida con las actividades, también manifiesta la sensación de fastidio al ser interrumpida o tener que suspender la función que esta realizado en ese momento (Cedeño et al., 2020).

De lo mencionado y tomando en cuenta en punto de vista del concepto del Burnout, se distingue que el vigor y la dedicación se establecen en expresiones

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

contrarias de una misma aparición en unión al agotamiento y decaimiento, que se conocen en el Burnout; el vigor y agotamiento se llamó activación y la dedicación con el cinismo se llamó identificación (Valdez y Ron, 2011). En este sentido, el engagement laboral se muestra por medio de la apariencia de altos niveles de energía y una enérgica percepción de identidad con el trabajo, en oposición con las cualidades del Burnout, que conlleva un bajo nivel de energía.

Es importante manifestar a diferencia de los aspectos del engagement, no se logra identificar un tercer aspecto que vaya directamente opuesto a la baja realización personal y esto es porque el engagement se identifica mas porque la persona esta inmersa en las actividades de su trabajo y experimenta felicidad y a esto se le conoce como absorción.

Figura 5. Modelo de oposición engagement-burnout



Nota: Elaboración propia.

2.4. Engagement y otras variables

a) Relación con el Síndrome de burnout

Todo empezó con la idea del engagement laboral se une íntimamente al Burnout (Bakker y Schaufeli, 2010), en todas las investigaciones que han incentivado el desarrollo y crecimiento se ha estudiado de igual manera la aparición del burnout. Esas aproximaciones han logrado que sea factible analizar las relaciones entre los tres factores constitutivos del burnout, y el engagement laboral. Los resultados aseguran lo sospechado desde un

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

criterio teórica y argumentativa, la exploración de correlaciones negativas, sobre todo en lo que pertenece algunos pares oposicionales.

Es curioso señalar que en casi todos los casos comunicados en la evaluación de Bakker y Schaufeli (2010), las correlaciones halladas tienen sentido negativo, aunque son de alta significación. Cabe mencionar que las investigaciones efectuadas en los que no se distinguieron correlaciones significativas pertenecen a muestras obtenidas en Francia y Grecia.

b) Relación con la edad y el sexo

De manera general, no se encontró relación significativa entre el engagement y la edad. No obstante, cuando se estudiaron las correlaciones tomando en cuenta algunos países en particular, sí se distinguieron correlaciones positivas significativas con la edad, esto se interpretó de la siguiente manera: a mayor edad tengan los colaboradores, mayor será el nivel de engagement.

Por otra parte, se reconoció que las valoraciones son significativamente más altas en varones que en mujeres. Si bien Bakker y Schaufeli (2010) aconsejan que esa disparidad, no tienen relevancia práctica, lo que da a conocer por qué varios investigadores no se hayan inquietado de facilitar puntuaciones normalizadas respecto del sexo.

c) Relación con la organización y la persona

Las investigaciones han notado algunos datos que se vinculan con el engagement laboral, en mayor cantidad de esas variables se reconocen en la esfera del crecimiento del individuo en la institución, y ello lleva a cabo una manera de interactuar distinto con ella en cada caso. Tomando en cuenta que el engagement se distingue con un estado de animación del individuo en su centro laboral, lo cual menciona de una posición de energía y dedicación, se reconoce que el engagement contiene una experiencia positiva para el colaborador y para la empresa.

El compromiso organizacional es una de las variables con la que se relaciona al engagement, algunos investigadores los relacionan como si tuvieran el mismo concepto y traducido al español de la palabra work

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

engagement da inicio a el engagement laboral y este corresponde con el compromiso organizacional. Por esta aclaración, diversos estudiadores quieren conocer sus alcances, límites y superposiciones y en esa búsqueda se dan cuenta que existe líneas de investigación que dirigen de manera natura a separarse o definirse por si mismas. Alguno de estos investigadores son Aguilar y Olivera (2019); Gómez, Recio, Avalos y González, (2013); Calizaya, Morales Pinto y Bellido (2020) y se reconocen con esta primera línea de trabajo.

Otras investigaciones que realizaron Amanqui y Sarmiento (2018), Baca y Pizarro (2019), Bobadilla, Callata y Rojas (2015) hablan del estudio desde la mirada del engagement. Es importante mencionar que, si bien se podría existir una etimología igual entre el engagement y el burnout, la cual es más probable, por su semiología, el compromiso organizacional se entienda como una experiencia teoría que abarca mas que el engagement, pero se resalta que en la practica los dos conceptos se entrelazan

De cualquier forma, es valioso señalar que, aunque exista apariencias similares en palabras, cuando se requiere medir los dos términos, siguen diferentes modelos operacionales, cuando menos en concepto de estructura y definición de indicadores.

2.5. La actitud

a) Concepto

Existe dos inclinaciones evidentes para definir a la actitud:

- Una tendencia formal que rescata la definición académica: la RAE menciona que la actitud expone una aptitud de ánimo, una inclinación del propósito personal que se reconoce en un estado de acción y por ende su connotación corresponde a una orientación vinculada al comportamiento.
- Una tendencia de la investigación psicológica: no es distante a la que menciona la Academia de Lengua Española, pero se acentúa en el hecho que la inclinación de ánimo no necesariamente se encuentra con el cumplimiento de la realidad cotidiana. Justamente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

por esa privación, podrían pasar desapercibidas desde una mirada empírica, por consiguiente, una investigación se hace de forma indirecta tratando de descubrir ya se por expresiones verbales que despierta la actitud o por expresiones escritas.

Según los autores Hellriegel y Slocum (2010), definen a la actitud como aquellas inclinaciones del ánimo que una persona dirige para llevar a sumir un comportamiento particular

Por consiguiente, el autor Salazar (2015), menciona que las personas con escasa frecuencia tienen la libertad para poder escoger que actitudes pueden evidenciar hacia un conjunto de personas, por lo tanto, se estima que las actitudes forman parte de una sucesión de en enculturación.

b) Formación de la actitud

Según los autores Briñol, Horcajo y Gasco (2010) las actitudes son aprendidas y, por ende, están expuestas a los comienzos del aprendizaje general. En este marco, entre los fundamentos principales que dan espacio a la formación de actitudes sostienen:

- El aumento de la práctica, que puede ser afable o desagradable, y consciente la incorporación de muchas reacciones exactas y precisas, mientras más actitudes positivas o negativas se tengan de los objetos o situaciones motivadoras.
- La individualización y disgregación, que establecen medios por los que las experiencias nuevas acogen que la actitud se vuelva más concreta y consistente.
- También las personas imitan a los padres, amigos, profesores que se encuentran en una relación con el aprendizaje y este sirve como modelo para que un futuro.

Algunos autores consideran como fundamento de la actitud el aprendizaje recibido y que este en relación con otras personas, existe el factor social e institucional. Al respecto, la formación de las actitudes se halla por la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

formación social, económica, ocupacional y cultural, que acoge en la sociedad donde vive.

Existe condiciones que influyen para que las actitudes se formen y estas son:

- La caracterización con otras personas.
- Al individuo le rodea el grado de uniformidad de las actitudes, ya que influyen en una formación de actitudes propias con inclinación y un acuerdo con estas
- Es importante la edad porque conforme van pasando los años, el individuo va teniendo una maduración psicofísica y psicobiológica.

c) Dimensión de la actitud

Los autores Tejedor, García-Valcárcel y Prada (2009) mencionan que existe un consentimiento en que la actitud tiene tres elementos principales o dimensiones:

- Componente cognoscitivo, que expone las ideas, creencias y conocimientos que un individuo tiene acerca de una actividad.
- Componente afectivo, que expone los sentimientos o emociones unidos con una incitación usada. Se maneja de una respuesta de naturaleza fisiológica, que por un lado se expone en variaciones biológicas internas y externas, y por otra conlleva un análisis personal y social de carácter subjetivo.
- Componente comportamental o predisposición a la acción, que expone la aptitud de una persona a contestar con su comportamiento a una actividad.

Estas dimensiones de la actitud pueden modificarse de manera positiva o negativa respecto a la actividad que el individuo realice, así la dimensión cognoscitiva puede cambiar de un aprendizaje mínimo a otro totalmente diferente respecto al objeto de la actitud. La dimensión afectiva también puede modificarse en cada uno de sus aspectos motivacionales y por último, el

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

componente comportamental puede manifestarse tanto en comportamientos intrascendentales o no relacionadas con el objeto de la actitud.

2.6. Síndrome de burnout

a) Concepto

El síndrome de burnout también llamado síndrome de agotamiento ha sido desarrollado bajo diversos análisis de varios investigadores, no obstante, hay que indicar que entre estos conceptos se producen características comunes que ayudan a identificar a un mismo fenómeno.

Para los autores Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), mencionan que el agotamiento es una respuesta que tiene el ser humano con la exposición permanente de una persona a actividades estresantes crónicas, que pueden ser emocionales e interpersonales, y este se origina por el ambiente laboral o por diversas actividades que realiza la persona.

Con ello se añade que se ocasiona como producto de un estado permanente de preocupación y esto pasa porque la persona quiere sobrellevar emociones desafiantes por un largo periodo de tiempo, estas situaciones son mayormente causadas por las antes expectativas y estrés situacional crónico.

b) Antecedentes

La definición de "quemarse por el trabajo", para después ser denominado síndrome de burnout, en la esfera de la atención en salud, y mayormente, burnout, en la esfera de la administración y los recursos humano, apareció en los Estados Unidos, al promediar la década de los 70 del siglo pasado.

Al momento que se introdujo, obedece a un intento de querer dar una explicación al proceso de cansancio personal que se mira en quieres son responsables de dar una atención profesional dentro de las organizaciones (Vila, Kuster y Pardo, 2012), las cuales difieren mucho del tipo de empresa, sea de salud, servicios sociales, educación, entre otras.

Al iniciar, su aplicación tuvo muchos enfoques dirigidos a las actividades laborales, pero en colaboradores asistenciales. Para los autores Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), tomaron en cuenta que el burnout se define en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

función a tres aristas anímicas y comportamentales que surgen gracias a diversas situaciones que generan estrés en el individuo como el agotamiento y el cinismo. Con ello, se inició la propuesta del "Maslach Burnout Inventory", y su fin es evaluar el Burnout en una perspectiva más personal, a fin de evaluar no solo al personal asistencial si no también al personal administrativo.

Por la década de los 80, los autores Pines y Aronson (1988) aumentaron el conpeto a diversas areas laborales pero esta ves no asistenciales, tomaron en cuenta que los indicadores del burnout tambien puede dirigirse al personal no necesariamete en areas asistenciales (doctores, psicologos, dentistas, enfermeras, asistentas sociales, entre otros). Tomando esta perspectiva, se propuso un cuestionario cuya estructura considera una dimension pero con tres aspectos: agotamiento, desmoralización y desmotivación.

c) Dimensiones de Burnout

Los autores Maslach & Jackson (1981) en la decada de los 80, identificaron varios sintomas en un plano emocional, cognitivo y conductual que los colaboradores manifiestan en su vida diaria. Existen tres dimensiones:

- Cansancio o agotamiento emocional:

  El agotamiento es una sensación donde el individuo cree que es incapaz de realizar diversas actividades que están en su mando, no tiene energía para realizar acciones y sobrellevar funciones laborales y eso se replica por varios días. La persona se identifica con una situación donde no podrá dar el apoyo hacia su organización y siente que es irresponsable de la atención que requiere.

- Despersonalización:

  Es un estado donde el individuo solo se identifica por actitudes negativas, sentimiento de odio y rencor, el cual va dirigido a sus funciones dentro de su centro de trabajo. Se encuentra irritado por muchas cosas y asume comportamientos poco humanos cuando está padeciendo este síndrome de Burnout,

- Baja realización personal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Respeto a la última dimensión, es una tendencia a percibir a sus actividades y obligaciones laborales de manera incorrecta, tiene una autoevaluación negativa en la ejecución de sus funciones y en este caso el colaborador termina sintiéndose enojado con si mismo, frustrado, insatisfecho en alcanzar sus objetivos laborales por los que tanto trabaja.

d) Caracterización

Respecto a la evidencia, existe síntomas que distinguen al burnout y se puede definir en lo siguiente:

- Respecto al agotamiento emocional, se tiene los síntomas de debilidad, falta de energía para realizar las funciones de su labor, agotamiento mental y físico, aumento de problemas por el incumplimiento de actividades, no tener una fuente de energía y la dificultad de afrontar los problemas.
- Acerca de la despersonalización, un síntoma recurrente es la barrera que coloca la persona frente a los demás, y con el único motivo de proteger sus emociones negativas, defenderse de lo que algo pudiera aparecer y comúnmente eso lleva a frustración, impotencia, apatía, enojo, y dificultad para ver qué acciones tomar.
- Respecto a la realización personal, uno de los síntomas típicos lleva al individuo a sentir ausencia de logros personales o laborales, cree que esta siendo incompetente y esos sentimientos provocan que no realice desafíos y actividades

Según los autores Caballero, Caballero, Breso y Gonzales (2015), llegaron a la conclusión que el síndrome de Burnout es el estrés generado por la acumulación de problemas en el centro laboral, cuando encuentra diversas fallas y no puede resolverlas.

El estrés llega a contener consecuencias peligrosas en la parte física y psicológica de la persona, provoca enfermedades graves y la persona puede llegar hasta el suicidio si no logra controlarlo, por ello el estudio de esta variable es de vital importancia para la empresa y para el colaborador.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

e) Consecuencias

Los autores De Francisco, Arce, Vilches y Valdes (2016) se reconocen dos planos de consecuencias, uno de ellos es las son consecuencias personales y otros son las consecuencias organizacionales.

- Consecuencias individuales

  Se reconocen las sucesivas categorías:

  ✓ Índices de tipo emocional

  Se reconoce el manejo de recursos que ayudan y facilitan al alejamiento de emociones respecto de otros, la manifestación de sentimientos de soledad o de alienación respecto de su entorno social; experimentación de episodios de ansiedad; la percepción de incompetencia para asumir las exigencias del día a día y en diversos casos, aparece varias actitudes omnipotentes.

  ✓ Índices de tipo actitudinal

  Se reconoce cuando existe la aparición y desarrollo de varias actitudes de carácter negativo, expresiones hostiles, el individuo genera apatía a diversas actividades y una orientación suspicaz.

  ✓ Índices de tipo conductual.

  En ellos se identifican las conductas agresivas, la persona esta en busca del aislamiento de la sociedad y existe muchos cambios en el temperamento como irritabilidad, frecuentes signos de griterío.

  ✓ Índices de tipo somático.

  Se reconoce diversas variaciones del comportamiento en el sistema cardiovascular, en el sistema inmunitario, inconvenientes para respirar, una conducta irregular en la sexualidad, dolor muscular, inconveniente en el tracto alimentario.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Consecuencias organizacionales

  Estas consecuencias se exponen por el acontecimiento donde las personas que realizan su labor dentro de una empresa, pueden encontrarse afectados por el síndrome de burnout, a tal grado que genera diversas alteraciones en para lograr un adecuado desempeño en la empresa y estos pueden ser los siguientes

  - ✓ Respecto a la satisfacción laboral, genera un bajo nivel entre los colaboradores.
  - ✓ Incremento en la pérdida del interés en las actividades que realiza.
  - ✓ Los trabajadores evitan ir a sus centros laborales, por lo que se genera mayor ausentismo.
  - ✓ Incremento en situaciones difíciles entre los colaboradores, colegas y jefes.
  - ✓ Limitación de las cualidades que forma en la vida laboral.
  - ✓ Fuga de talento.
  - ✓ Perdida de personal imprescindible.
  - ✓ Decaimiento del esfuerzo de los colaboradores para realizar sus actividades

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. Análisis de antecedentes investigativos

3.1. Internacionales

Sanabria (2019), en su tesis "Relación entre engagement y satisfacción laboral en empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga" para optar el grado de Licenciada en Psicología en la Universidad Pontificia Bolivariana. La investigación evalúa la relación entre la variable engagement y satisfacción laboral y el objetivo general es determinar si existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en una empresa de construcción en la ciudad de Bucaramanga La población corresponde a los trabajadores de una empresa de construcción y tiene una muestra de 127 colaboradores de distintas areas de la organización. La investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo relacional y con diseño transversal-correlacional. Para la variable engagement se utilizó la escala UWES-17 y en el caso de la satisfacción laboral se utilizo la Escala de Satisfacción General de Warr. En los resultados se encontró una correlación positiva y con alta significancia entre las dos variables.

García y Vesga (2020), en su trabajo de investigación institucional denominado "engagement y cambio organizacional" tienen como objetivo evaluar la relación entre la disposición al cambio organizacional y engagement en una población de trabajadores de empresas públicas y privadas de Ecuador, utilizo el tipo de investigación no experimental con una metodología correlacional, utilizo el cuestionario UWES-Utrecht Work Engagement Scale con 17 Ítems donde evalúa tres dimensiones y el instrumento disposición al cambio organizacional de García y Forero que consta de 47 ítems, tres macro dimensiones y nueve subdimensiones. Para los participantes de la investigación fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico accidental en donde la muestra es de 521 personas. En los resultados se concluyó que existe relación entre las dos variables estudiadas y que se puede examinar que la decisión al cambio en todos tiende a estar más inclinada a un rango favorable, además en las dimensiones del engagement (vigor y dedicación) son más predominantes. La correlación entre el engagement y la disposición al cambio es directa positiva y significativa respecto a valores $p < 0.05$ y 0.001.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.2. Nacionales

Messarina (2019), en su tesis "Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima" para optar el grado de Licenciada en Psicología en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. La investigación evalúa la relación de la satisfacción laboral y el Engagement, la investigadora Messarina trabajo con 100 trabajadores como su muestra en la empresa que distribuye vidrios y aluminios en Arequipa. Respecto a las características sociales, la media de la edad de los colaboradores sitúa en 30 años y para la variable engagement se utilizó la escala UWES-17 y en el caso de la satisfacción laboral se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang y otros. En los resultados, arrojo una relación baja pero altamente significativa, también se encontró que la edad, instrucción, y el tiempo de permanencia en la organización no influyen en el engagement.

3.3. Locales

Amanqui y Sarmiento (2018), en su tesis "Motivación laboral y el engagement laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD. Arequipa, julio – 2017" para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería con mención en Centro Quirúrgico. La investigación evalúa la relación de la motivación laboral y el engagement laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico, recuperación y central de esterilización del Hospital Regional Honorio Delgado; en donde busca determinar la relación entre las dos variables mencionadas. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, investigación correlacional, con diseño observacional de corte transeccional correlacional, tuvo una población de 45 colaboradores que tienen sus funciones en tres turnos en los diversos servicios del hospital, se utilizó el cuestionario Job Diagnostic Survey de Hackman para la motivación y UWES-17 para la variable engagement. Para la recolección de datos, Respecto a los resultados, entre las dos variables se encontró una relación altamente significativa, en donde si el engagement es bajo entonces se asocia con una motivación baja.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. Descripción del problema

El autor Ramírez (2009), nos indica que los cambios si no son de forma correcta, puede existir un rompimiento dentro de la organización, una ruptura en la estructura, a causa que, se quiebra la armonía de la organización en donde se fundamenta la solidez que percibe el personal al realizar sus actividades dentro de la institución.

Una mala gestión de un cambio organizacional puede tener consecuencias negativas importantes para una empresa o institución, en este caso, si la comunicación sobre el cambio no es clara y efectiva, puede generar incertidumbre y preocupación en el personal administrativo, lo que puede llevar a una disminución en la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes.

Es importante mencionar que el personal administrativo en hospitales es fundamental para el funcionamiento efectivo y eficiente de la institución, tiene la responsabilidad de coordinar los recursos necesarios para que la institución funcione de manera adecuada. Esto incluye la gestión de presupuestos, la adquisición de suministros y equipamiento, la programación de citas y procedimientos médicos, identificación de fuentes de financiamiento para la institución, contratación y capacitación de personal médico y de apoyo, regulaciones legales y estándares de calidad.

Respecto al engagement laboral, se sustenta que diversos factores que se unen con la eficacia del trabajador, también se conecta con definiciones del apego, amistad, cariño, amor, entre otros. Se ha conocido la inclinación positiva como el precedente más colindante que existe en el estado del engagement (Miralles, 2017).

Actualmente la inestabilidad política es algo indiscutible, se ha tenido varios presidentes en los últimos 4 años y con ello cambios en los cargos públicos de diversos ministerios, y con ello se añade que los trabajadores ya no se responsabilizan como duradero la union que se tiene con la institución que los contrata, si no van a buscar diferentes oportunidades laborales, nuevos ambientes institucionales (Lacovello, Llano y Ramos, 2017).

Cada gobernador asigna a diversos directores en las diferentes gerencias dentro de su jurisdicción, algunos de ellos por favores políticos y otros por la gran experiencia que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

emanan de su conocimiento, pero lastimosamente, en la mayoría de casos existe el favoritismo.

Cada director aplica diferente metodología de trabajo a su personal asignado y el colaborador tiene que adaptarse al cambio que ello emana, este puede ser positivo o negativo. El engagement del colaborador puede ser diverso con tanto cambio dentro de la organización.

2.1.1. Enunciado del problema

Deficiente relación de la gestión cambio organizacional y el engagement en colaboradores administrativos del Hospital Goyeneche 2021-2022

2.1.2. Campo, Área y Línea de Investigación

El problema de investigación esta situad en:

a) Campo: Ciencia Económico Empresariales

b) Área: recursos humanos

c) Linea de investigacion: Fidelizacion del recurso humano

2.2. Análisis de Variables

Variable Independiente: Gestión del Cambio Organizacional

La variación es un proceso en el cual las empresas dan un paso de un estado actual a un estado futuro, el cual es deseado para mejorar la efectividad, según Jones G. (2008), el punto final del cambio es encontrar mejores capacidades y poder utilizar recursos que aumenten el valor del desempeño, es importante en el ámbito organizacional tener un cambio importante.

Variable dependiente: Engagement laboral

Es una situación en donde la persona se encuentra en condiciones de ejecutar las actividades que caracterizan su trabajo, en la cual experimenta gran energía al realizar cada acción que hace que se involucre en cada actividad. (Juárez, 2015)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 1: *Cuadro de variables de la Investigación*

VARIABLE	INDICADOR	SUBINDICADOR
Gestión del Cambio Organizacional	Valoración	Circunstancias y competitividad
		Cuidado y pertenencia
	Comunicación	Oportunidades
		Información
	Conocimientos	Conocimientos adquiridos
		Conocimientos aplicados
	Motivación	Evaluación
		Aceptación
	Liderazgo	Mandos del líder
		Ambiente laboral
		Políticas de cambio
Engagement	Vigor	Energía y entusiasmo
		Persistencia
	Dedicación	Significado y propósito
		Inspiración y desafío
	Absorción	Involucramiento
		Inmersión

Nota: Los indicadores de la variable engagement laboral están basados en el Escala Utrecht de Engagement en el trabajo en sus siglas UWES-17 de UWES; Schaufeli, Bakker, & Salanova, (2003) con respecto a los indicadores de la Gestión del Cambio Organizacional fue el cuestionario gestión del cambio organizacional de Ramírez (2017)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.3. Interrogantes de Investigación

2.3.1. Interrogante general

- ¿Existe relación entre la gestión del cambio organizacional y el engagement de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

2.3.2. Interrogantes especificas

a) ¿Cuál es el nivel de la valoración de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

b) ¿Cuál es el nivel de la comunicación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

c) ¿Cuál es el nivel de conocimiento de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

d) ¿Cuál es el nivel de la motivación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

e) ¿Cuál es el nivel de liderazgo de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

f) ¿Cuál es el nivel del vigor de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

g) ¿Cuál es el nivel de dedicación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

h) ¿Cuál es el nivel de absorción de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

2.4. Tipo y Nivel de Investigación

a) Por su finalidad: Aplicada

b) Por el tiempo que comprende: longitudinal

c) Por el nivel de profundización: correlacional-explicativo

d) Por el ámbito: documental y de campo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.5. Técnicas e instrumentos de verificación

Técnica

Para realizar una adecuada recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, para la variable engagement se empleó la escala de Utrecht de Engagement en el trabajo de Schaufeli y Baker (2003) y para la variable "gestión del cambio organizacional" se utilizó la encuesta de la autora Rosa Ramírez (2017), las dos encuestas fueron muy prácticas para la investigación, porque ayudo a recoger información de un grupo amplio de personas y la simplicidad para el procesamiento de la información.

Instrumento

Respecto al instrumento de la variable Gestión del Cambio Organizacional y el Engagement se utilizó el cuestionario.

2.5.1. Gestión del cambio organizacional

Para la variable de la gestión del cambio organizacional se utilizó el instrumento del cuestionario, el cual es un modelo operativo que empieza a partir de una política de modernización del estado y los escritos del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Este se utilizó una herramienta que ayuda a una mejora en el desarrollo del cambio y actualización dentro de las organizaciones públicas y se plantearon 5 dimensiones las cuales son:

- Valoración, Comunicación, Conocimiento, Motivación, Liderazgo.

El instrumento mide cinco dimensiones y contine cuarenta ítems, fue diseñado bajo la escala de Likert en cuatro escalas, nunca (1), Casi nunca (2), Casi siempre (3), Siempre (4).

Baremos del cuestionario de gestión del cambio organizacional

Deficiente: [40 - 80>

Regular: [81 -120>

Eficiente: [121 -160>

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 2: *Puntuaciones y categorías del cuestionario gestión del cambio organizacional*

Nivel	Valoración	Comunicación	Conocimiento	Motivación	Liderazgo
Deficiente	8-16	10-20	4-8	8-16	10-20
Regular	17-24	21-30	9-12	17-24	21-30
Eficiente	25.32	31-40	13-16	25-32	31-40

Nota: Ramírez Ontaneda (2017).

2.5.2. Utrecht Work Engagement (UWES-17)

La escala de Utrecht de Engagement de Schaufeli y Baker (2003), en donde los autores Valdez y Bonilla (2011) la tradujeron al español, es el cuestionario para el engagement laboral, también conocida como la Encuesta de Bienestar y Trabajo UWES-17.

Este instrumento tiene tres dimensiones de evaluación, los cuales son: vigor, dedicación y absorción; y fue sistematizado bajo la escala de Likert en siete escalas utilizado para la frecuencia percibida, nunca (0), Casi nunca (1), Algunas veces (2), Regularmente (3), Bastantes veces (4), Casi siempre (5) y Siempre (6).

El cuestionario contiene 17 ítems, de los cuales seis ítems pertenecen a la dimensión vigor, cinco a la dimensión dedicación y seis para la dimensión absorción.

Las escalas de medidas para el Engagement Laboral que determino Schaufeli y Bakker (2003), en donde los autores Valdez y Bonilla (2011) la recopilan, establecen las puntuaciones y categorías mencionadas:

Tabla 3: *Puntuaciones y categorías de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*

Nivel de engagement	Vigor	Dedicación	Absorción	Puntuación total
muy bajo	<= 2,17	<= 1,60	<= 1,60	<= 1,93
bajo	2,18 - 3,20	1,61 - 3,00	1,61 - 2,75	1,94 - 3,06
promedio	3,21 - 4,80	3,01 - 4,90	2,76 - 4,40	3,07 - 4,66
alto	4,81 - 5,65	4,91 - 5,79	4,41 - 5,35	4,67 - 5,53
muy alto	>= 5,61	>= 5,80	>= 5,36	>= 5,54

Nota: Valdez y Bonilla (2011).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.5.3. Cuadro de coherencia

Tabla 4: *Cuadro de coherencias*

VARIABLE	INDICADOR	SUBINDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS	ESCALA
Gestión del Cambio Organizacional	Valoración	Circunstancias y competitividad	Encuesta – cuestionario de gestión del cambio organizacional de Ramírez (2017)	1,2 3,4	ORDINAL
		Cuidado y pertenencia		5,6 7,8	
	Comunicación	Oportunidades		9,10 11,12	
		Información		13,14,15 16,17,18	
	Conocimientos	Conocimientos adquiridos		19,20	
		Conocimientos aplicados		21,22	
	Motivación	Evaluación		23,24 5,26 27,28	
		Aceptación		29,30	
	Liderazgo	Mandos del líder		31,32	
		Ambiente laboral		33,34,35 36,37,28	
		Políticas de cambio		39,40	
Engagement	Vigor	Energía y entusiasmo	Encuesta: la escala de Utrecht de Engagement en el trabajo, de Schaufeli y Baker	1, 4, 8	ORDINAL
		Persistencia		12, 15, 18	
	Dedicación	Significado y propósito		2, 10	
		Inspiración y desafío		5, 7, 13	
	Absorción	Involucramiento		3, 6, 9	
		Inmersión		11, 14, 16	

Nota: Detalle de las variables y sus instrumentos de medición

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.6. Campo de Verificación

2.6.1. Ubicación Espacial.

El estudio se realizó en el Hospital III Goyeneche situada en la Avenida Goyeneche de la ciudad de Arequipa, en el Perú.

2.6.2. Ubicación Temporal.

El periodo correspondió a los años 2021 y 2022.

2.6.3. Unidades de Estudio (Población y Muestra).

2.6.3.1. Unidad de estudio

Está constituida por todos los colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche de Arequipa.

2.6.3.2. Población de estudio

Dentro del Hospital III Goyeneche de Arequipa, con la información dada por la Dirección de Recursos humanos – Oficina de Personal, los colaboradores administrativos son un total de 95, por lo tanto, la población son un total de 95 colaboradores administrativos.

2.6.3.3. Muestra

El muestreo probabilístico aleatorio simple fue el usado en la investigación. Lo que significa que cada trabajador administrativo tuvo la idéntica casualidad de ser seleccionados dentro de la muestra.

Para la determinación del tamaño de muestra, se utiliza la expresión siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{\varepsilon^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Donde,

Z : Valor z establecido en función de la tabla de valores críticos de la distribución normal estándar

P : Proporción de unidades de análisis en las que se presenta el valor esperado de la variable

q : (1 – p) Proporción en las que no se presenta el valor esperado de la variable

N : Población

ε *:* Error permitido

Para este estudio, se tomaron en cuenta los siguientes valores:

Z : 1,96, para 0,95 de confianza y 0,05 de significancia.

p : 0,5

q : 0,5

N : 93

ε *:* 0,05

Reemplazando los datos en la expresión, se tiene:

n = 75

2.7. Estrategia de Recolección de Datos

2.7.1. Organización

La investigación tuvo una duración de ocho meses, y para la realización de la recolección datos se solicitó al Hospital III Goyeneche de Arequipa por medio de una solicitud enviada por mesa de partes, en la cual se fue dirigida al director y al jefe de Administración. El documento fue respondido de manera positiva y aceptando utilizar el nombre de la institución en la investigación y del mismo modo poder recolectar datos a los colaboradores administrativos de dicho hospital.

La recolección de datos tuvo una duración de 4 semanas aproximadamente, en los anexos se encuentra las fotos de los diversos días en los cuales se recolecto datos y fue con esa rapidez porque en los meses de Setiembre del 2021 a Julio del 2022 estuve realizando prácticas profesionales y tengo la disponibilidad de coordinar con mis compañeros de trabajo para que respondan las preguntas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2.7.2. Materiales de Verificación

Para la investigación se utilizó fuentes primarias como secundarias. En las fuentes primarias, en tanto a datos adecuados y concernientes para los objetivos del estudio con los instrumentos a ser aplicados en la muestra seleccionada.

En las fuentes secundarias se utilizó diversas tesis, artículos científicos, libros y documentos necesarios para la realización del trabajo de investigación

2.8. Validación de los Instrumentos

La variable "gestión del cambio organizacional" ya fue usada en anteriores trabajos de investigaciones y la autora Rosa Ramírez validó el instrumento en 2017 en donde fue sometido a juicio de expertos, los cuales dieron validez a los diversos ítems bajo los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. Se encontró fiabilidad donde se tiene un alfa de Cronbach en 0.908 para los 40 ítems del cuestionario. Respecto a la otra variable de la investigación, "Engagement", se ha tenido una evaluación con las tres dimensiones, las cuales son vigor, dedicación y absorción como factores independientes, pero tienen una correlación entre ellos. Respecto a la confiabilidad se encontró un alfa de Cronbach entre 0.91 para la escala total de los 17 ítems utilizados en el cuestionario (Valdez y Ron, 2011)

2.9. Criterio para el manejo de Resultados

En esta investigación se procesó y analizo la base de datos mediante el programa estadístico SPSS 25, este programa tiene una variedad de técnicas que son muy útiles para diversos análisis y además es una herramienta informática de fácil uso, y se puede entender de manera muy rápida. El uso de este programa ayudo mucho a poder realizar un correcto manejo de los resultados y más aún cuando se requiere en medidas de relación. Se utilizo tablas simples para que se pueda interpretar los resultados y sean entendidos de manera más rápida y coherente, además las tablas presentan una distribución de las dimensiones de las dos variables en este trabajo de investigación (Grima, 2012). El trabajo de investigación se fundamenta en la relación de la variable Gestión del Cambio Organizacional y el Engagement y se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman en donde se indaga la relación entre dos variables, además este coeficiente vario entre los valores -1 y +1 (Mendenhall, Beaver, & Beaver, 2010)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPITULO III

RESULTADO Y DISCUCIÓN

3.1. Resultados por variables de control

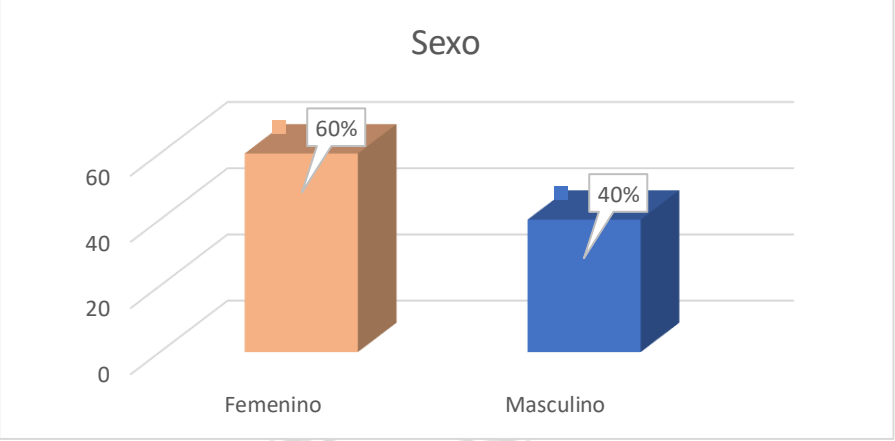
3.1.1. Dato de control: Sexo

Tabla 6: *Dato de control - Sexo*

Sexo	n	%
Femenino	45	60.00
Masculino	30	40.00
Total	75	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6: Dato de control: Sexo



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 6

En la tabla 6 respecto al dato de control sexo, se describe del total de 75 colaboradores administrativos encuestados en el Hospital III Goyeneche, el 60% son de género femenino y el 30% son de género masculino, por lo que se puede concluir que el género femenino tiene un mayor porcentaje.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

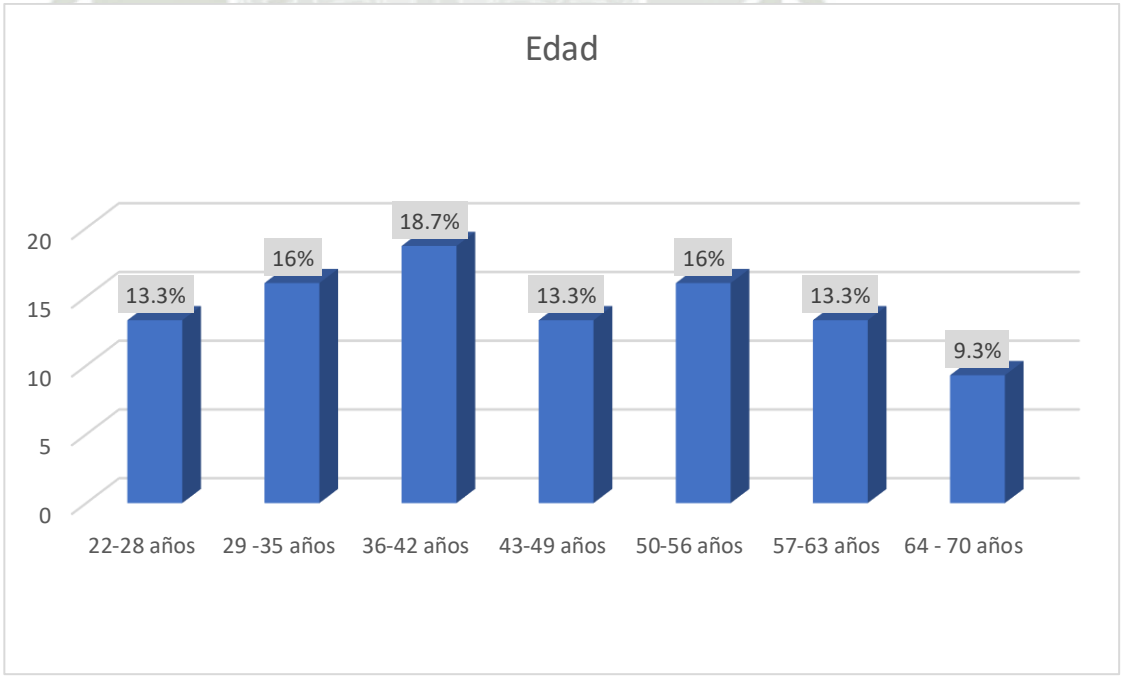
3.1.2. Dato de control: Edad

Tabla 7: *Dato de control - Edad*

Edad	n	%
22-28 años	10	13.3
29 -35 años	12	16
36-42 años	14	18.7
43-49 años	10	13.3
50-56 años	12	16
57-63 años	10	13.3
64 - 70 años	7	9.3
Total	75	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7. Dato de control: Edad



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 7

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 8: *Medidas estadisticas - Edad*

MEDIDA	VALOR
Media	14.2714286
Mediana	13.3
Moda	13.3
Desviación estándar	2.97585522
Varianza	8.85571429

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se observa que, en la totalidad de 75 colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche, el 13.3% oscilan entre 22 y 28 años de edad, el 16% oscilan entre 29 y 35 años de edad, el 18.7% oscilan entre 36 y 42 años de edad, el 13.3% oscilan entre 43 y 49 años de edad, el 16% oscila entre 50 y 56 años de edad, el 13.3% oscilan entre 57 y 63 años y finalmente el 9.3% oscila entre 64 y 70 años de edad.

3.1.3. Dato de control: Estado Civil

Tabla 9: *Dato de control - Estado Civil*

Estado civil	n	%
Soltero	29	38.7
Casado	40	53.3
Divorciado	5	6.7
Conviviente	1	1.3
Total	75	100

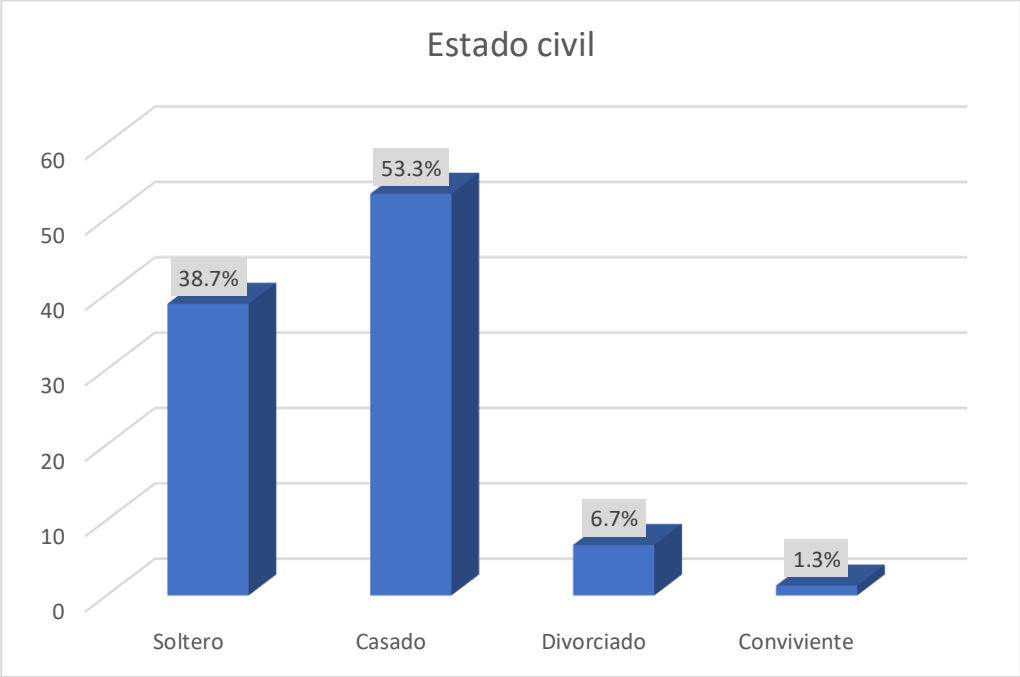
Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 8. Dato de control: Estado Civil



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 9

Tabla 10: *Medidas estadisticas - Estado civil*

MEDIDA	VALOR
Media	25
Mediana	22.7
Desviación estándar	25.0676418
Varianza	628.386667

Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 respecto al estado civil, de los 75 colaboradores administrativos encuestados se observa que el 38.7% son solteros, el 53.3% son casados, el 6.7% son divorciados y por último el 1.3% son convivientes. Por la evidencia mostrada, más del 50% de colaboradores administrativos encuestados son casados.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

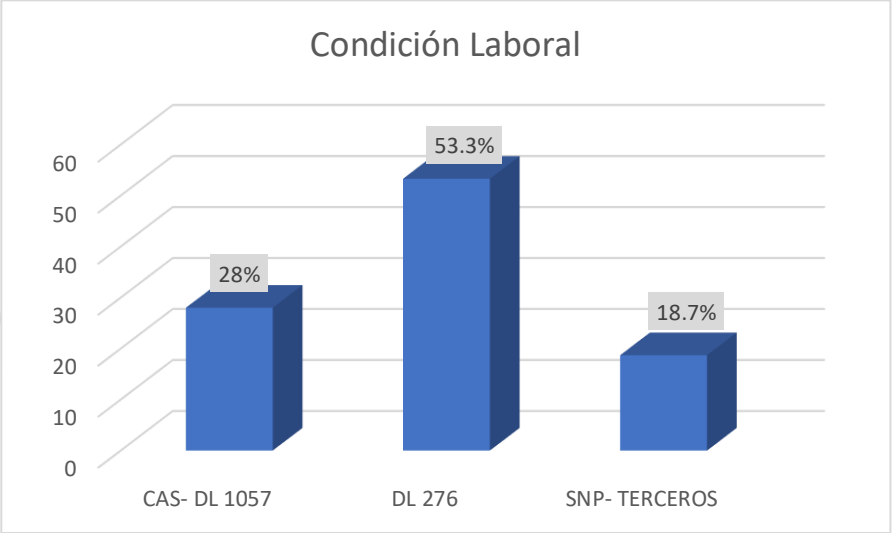
3.1.4. Dato de control: Condicion Laboral

Tabla 11: *Dato de control - Condición Laboral*

Condición Laboral	n	%
CAS- DL 1057	21	28
DL 276	40	53.3
SNP- TERCEROS	14	18.7
Total	107	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9. Dato de control: Condición Laboral



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 11

Tabla 12: *Medidas estadisticas - Condicion Laboral*

MEDIDA	VALOR
Media	33.3333333
Mediana	28
Desviación estándar	17.905958
Varianza	320.623333

Fuente: Tabla 11

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En la tabla 11 respecto a la condición laboral, de los 75 colaboradores administrativos encuestados, el 28% tienen una condición laboral bajo el régimen laboral CAS (DL 1057); el 53.3% tienen una condición laboral bajo el régimen laboral público (DL 276); por último, con un 18.7% tiene una condición laboral por terceros. Por la evidencia, la mayor cantidad de colaboradores administrativos encuestados pertenecen al régimen laboral público (DL 276).

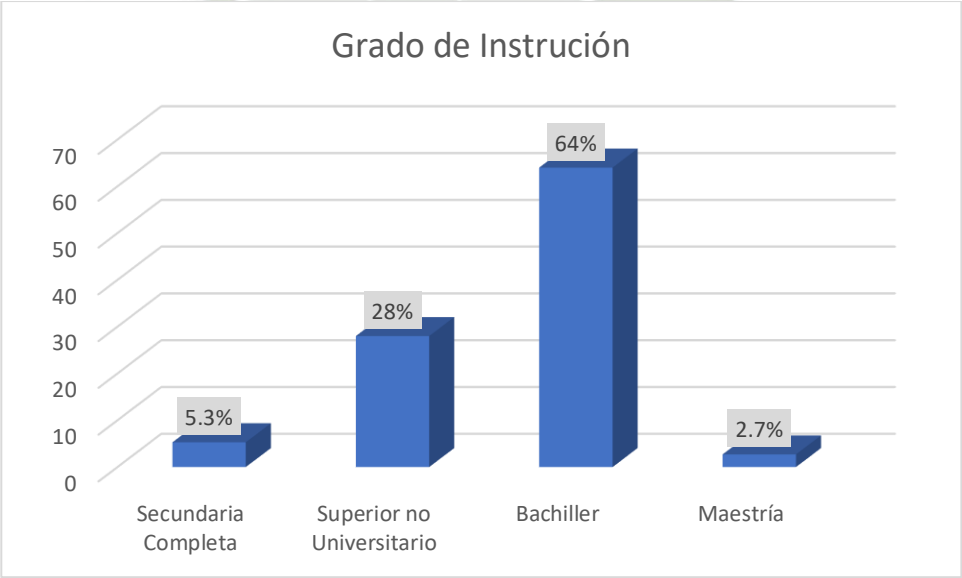
3.1.5. Dato de control: Grado de Instrucción

Tabla 13: *Dato de control - Grado de Instrucción*

Grado de instrucción	n	%
Secundaria Completa	4	5.3
Superior no Universitario	21	28
Bachiller	48	64
Maestría	2	2.7
Total	75	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10. Dato de control: Grado de Instrucción



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 13

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 14: *Medidas estadisticas - Grado de Instrucción*

MEDIDA	VALOR
Media	25
Mediana	16.65
Desviación estándar	28.374754
Varianza	805.126667

Fuente: Tabla 13

En la tabla 13 respecto al grado de instrucción, de los 75 colaboradores administrativos encuestados, el 5.3% tienen secundaria completa, el 28% tienen el grado de superior no universitario, el 64% tienen el gado de bachiller y finalmente el 2.7% tienen el grado de maestría. Por evidencia se puede observar que la mayor cantidad de colaboradores administrativos encuestados tienen el grado de bachiller.

3.1.6. Dato de control: Reconocimiento Laboral

Tabla 15: *Dato de control - Reconocimiento Laboral*

Años	n	%
0 - 5 Años	28	37.3
6 - 20 Años	24	32
21 - 30 Años	10	13.3
31- mas	13	17.3
Total	75	100

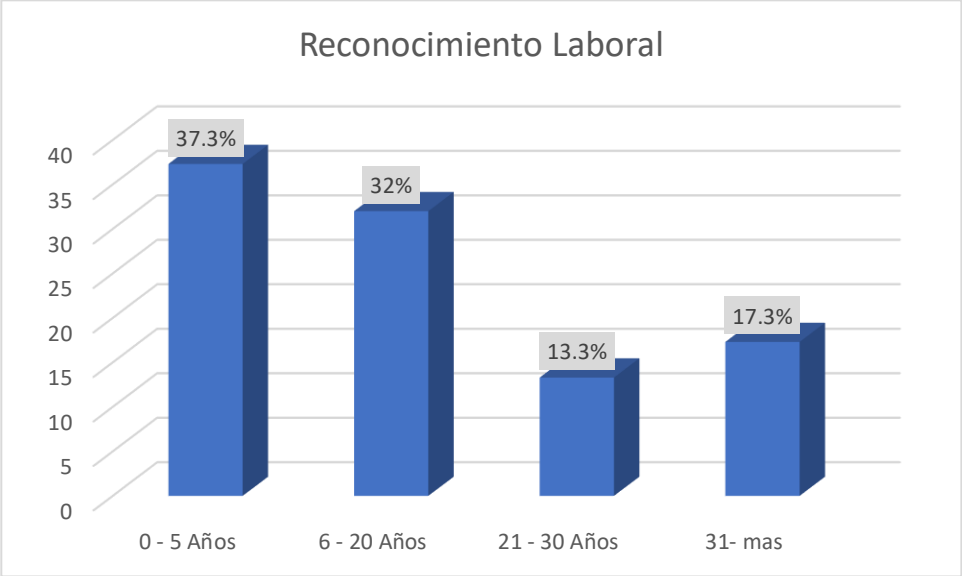
Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 11. Dato de control: Reconocimiento Laboral



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 15

Tabla 16: *Medidas estadisticas - Reconocimiento Laboral*

MEDIDA	VALOR
Media	24.975
Mediana	24.65
Desviación estándar	11.4959051
Varianza	132.155833

Fuente: Tabla 15

En la tabla 15 se observa que, de la totalidad de 75 colaboradores administrativos encuestados, el 37.3% están prestando sus servicios entre 0 y 5 años, el 32% está prestando sus servicios entre 6 y 20 años, el 13.3% está prestando sus servicios 21 a 30 años, y finalmente el 17.3% está prestando su servicio de 31 a más años. Según la evidencia se llega a la conclusión que el mayor porcentaje de los trabajadores encuestados del Hospital III Goyeneche tienen trabajando entre 0-5 años y 6-20 años con un 69.3%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.2. Resultados por dimensiones

3.2.1. Dimensión de la variable de la Gestion del Cambio Organizacional

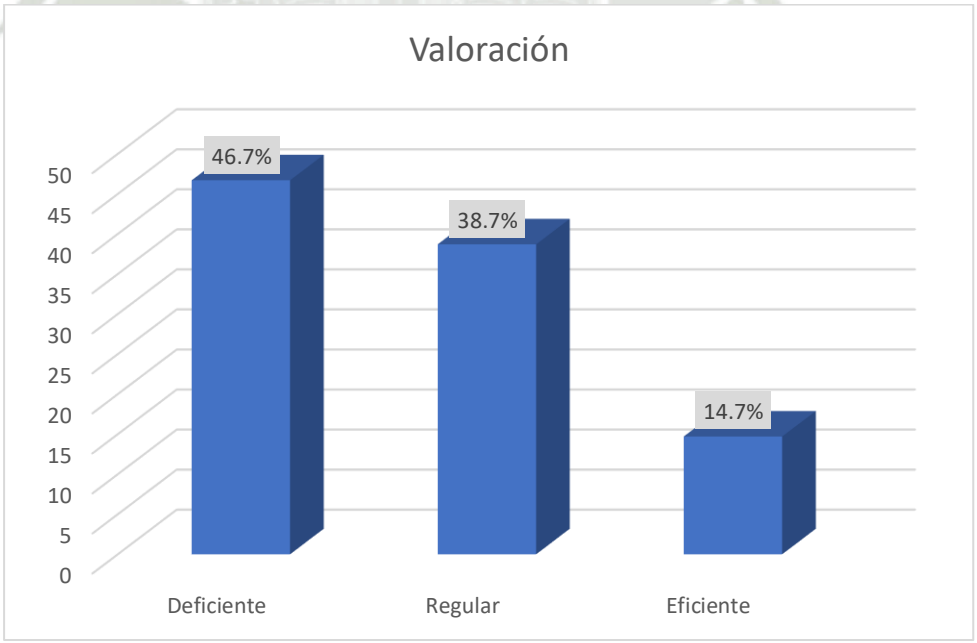
3.2.1.1 Agrupación porcentual de la dimensión Valoración

Tabla 17: *Agrupación porcentual de la dimensión Valoración*

	n	%
Deficiente	35	46.7%
Regular	29	38.7%
Eficiente	11	14.7%
Total	75	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12. Agrupación porcentual de la dimensión Valoración



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 17

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 18: *Medidas estadisticas - Dimensión Valoración*

MEDIDA	VALOR
Media	33.3666667
Mediana	38.7
Desviación estándar	16.653328
Varianza	277.333333

Fuente: Tabla 17

En la tabla 17, en cuanto a la dimensión de Valoración de la variable Gestión del Cambio Organizacional, se analiza que, del total de colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche, se han encontrado las siguientes incidencias más altas: el 46.7% considera que es deficiente y el 38.7% considera que es regular.

Por lo mostrado en la tabla 17, se puede observar que el mayor porcentaje de colaboradores opinan que las convicciones principales que tiene el colaborador con la organización y los valores alienados que generan cambios en la cultura son deficientes.

3.2.1.2 Agrupación porcentual de la dimensión Comunicacion

Tabla 19: *Agrupación porcentual de la dimensión Comunicación*

	n	%
Deficiente	32	43%
Regular	32	43%
Eficiente	11	14%
Total	75	100

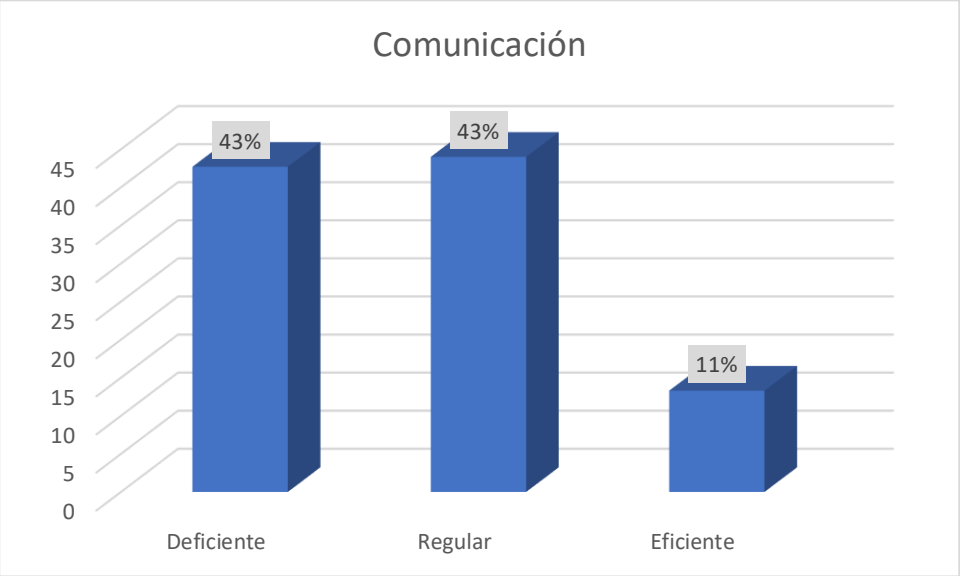
Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 13. Agrupación porcentual de la dimensión Comunicación



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 19

Tabla 20: *Medidas estadisticas - Dimensión Comunicación*

MEDIDA	VALOR
Media	33.3333333
Mediana	42.7
Desviación estándar	17.3615476
Varianza	301.423333

Fuente: Tabla 19

En la tabla 19, en cuanto a la dimensión de Comunicación de la variable Gestión del Cambio Organizacional, se analiza que, del total de colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche, se han encontrado las siguientes incidencias más altas: el 43% considera que es regular y el 43% considera que es deficiente.

Por lo mostrado en la tabla 19, se puede observar que el mayor porcentaje de colaboradores opinan que el flujo de mensajes que se dan entre los colaboradores y la influencia de toma de decisiones, opiniones, conducta entre el publico externo e interno con el objetivo de cumplir la misión y visión de la organización es Regular–Deficiente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

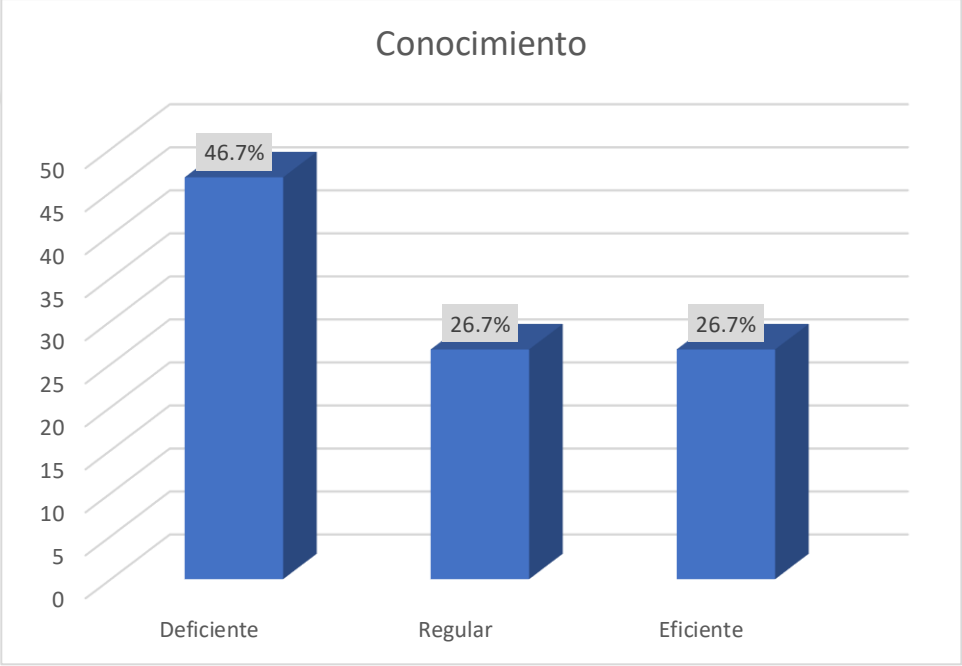
3.2.1.3 Agrupación porcentual de la dimensión Conocimiento

Tabla 21: *Agrupación porcentual de la dimensión Conocimiento*

	n	%
Deficiente	35	46.7%
Regular	20	26.7%
Eficiente	20	26.7%
Total	75	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 14. Agrupación porcentual de la dimensión Conocimiento



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 21

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 22: *Medidas estadisticas - dimensión Conocimiento*

MEDIDA	VALOR
Media	33.3666667
Mediana	26.7
Moda	26.7
Desviación estándar	11.5470054
Varianza	133.333333

Fuente: Tabla 21

En la tabla 21, en cuanto a la dimensión de Conocimiento de la variable Gestión del Cambio Organizacional, se analiza que, del total de colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche, se han encontrado las siguientes incidencias más altas: el 46.7% considera que es deficiente, el 26.7% considera que es regular y el 26.7% considera que es eficiente.

Por lo mostrado en la tabla 21, se puede observar que el mayor porcentaje de colaboradores opinan que la capacitación y entrenamiento de los directores es Deficiente.

3.2.1.4 Agrupación porcentual de la dimensión Motivación

Tabla 23: *Agrupación porcentual de la dimensión Motivación*

	n	%
Deficiente	45	60%
Regular	24	32%
Eficiente	6	8%
Total	75	100

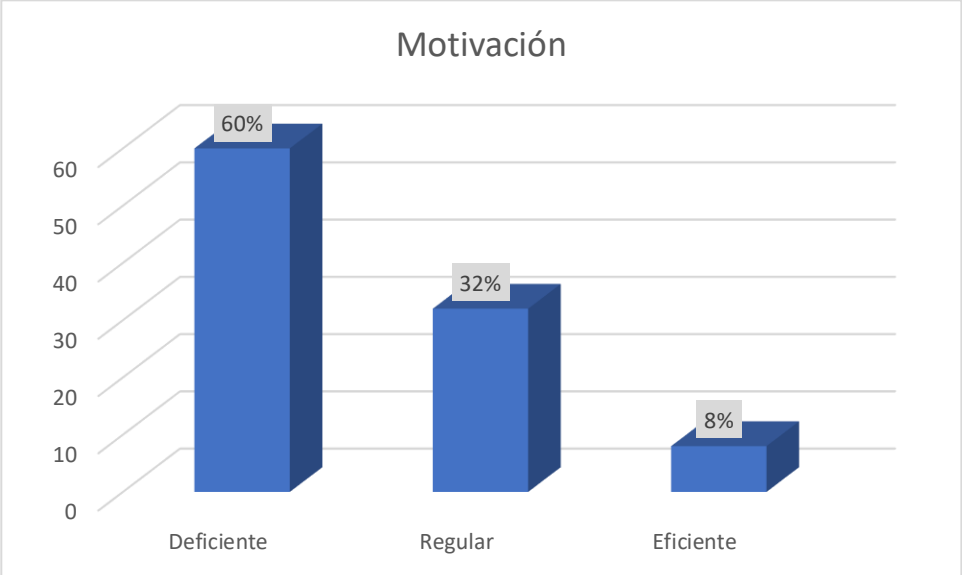
Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 15. Agrupación porcentual de la dimensión Motivación



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 23

Tabla 24: *Medidas estadisticas - dimensión Motivación*

MEDIDA	VALOR
Media	33.3333333
Mediana	32
Desviación estándar	26.0256284
Varianza	677.333333

Fuente: Tabla 23

En la tabla 23, en cuanto a la dimensión de Motivación de la variable Gestión del Cambio Organizacional, se analiza que, del total de colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche, se han encontrado las siguientes incidencias más altas: el 60% considera que es deficiente, el 32% considera que es regular.

Por lo mostrado en la tabla 23, se puede observar que el mayor porcentaje de colaboradores opinan que estímulo e inicio que conduce una persona a realizar un acto profesional o personal y así conseguir los objetivos, misión y visión de la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

entidad donde labora es deficiente. Es decir, los colaboradores no se sienten motivados y están desganados, y eso ocasiona demora en entrega del producto.

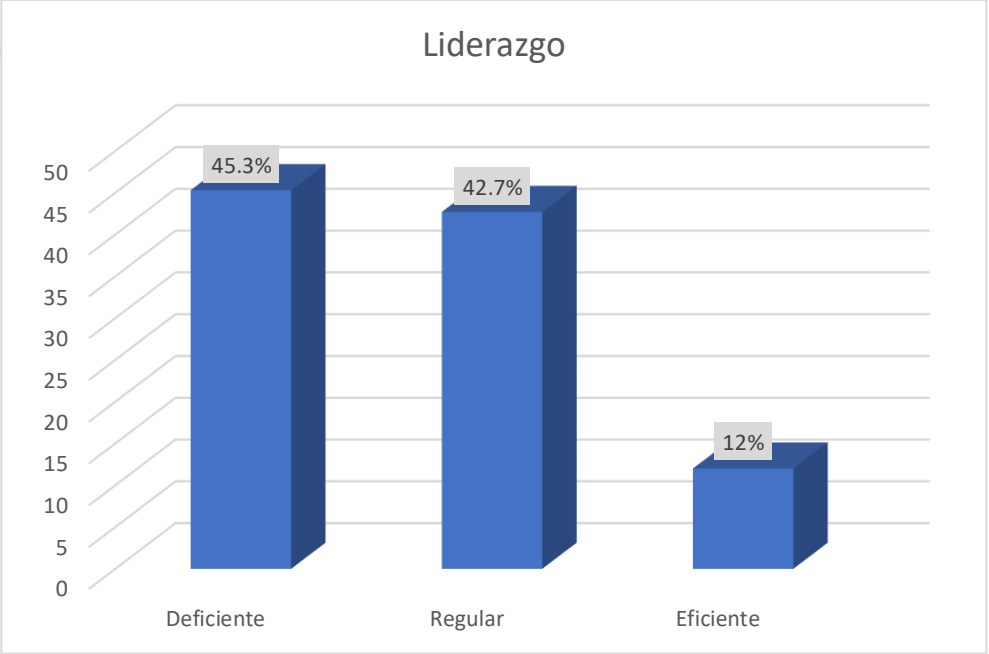
3.2.1.5 Agrupación porcentual de la dimensión Liderazgo

Tabla 25: *Agrupación porcentual de la dimensión Liderazgo*

	n	%
Deficiente	34	45.3%
Regular	32	42.7%
Eficiente	9	12%
Total	75	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 16. Agrupación porcentual de la dimensión Liderazgo



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 25

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 26: *Medidas estadisticas - dimensión Liderazgo*

MEDIDA	VALOR
Media	33.3333333
Mediana	42.7
Desviación estándar	18.5208891
Varianza	343.023333

Fuente: Tabla 25

En la tabla 25, en cuanto a la dimensión de Liderazgo de la variable Gestión del Cambio Organizacional, se analiza que, del total de colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche, se han encontrado las siguientes incidencias más altas: el 45.3% considera que es deficiente, el 42.7% considera que es regular.

Por lo mostrado en la tabla 25, se puede observar que el mayor porcentaje de colaboradores opinan que la influencia donde una persona facilita con sus acciones al cambio de un grupo de personas hacia un mismo punto es Deficiente - Regular.

3.2.2. Nivel de la Gestión del Cambio Organizacional

Tabla 27: *Agrupación porcentual de la Gestion del Cambio Organizacional*

	n	%
Deficiente	26	34.7%
Regular	49	65.3%
Total	75	100

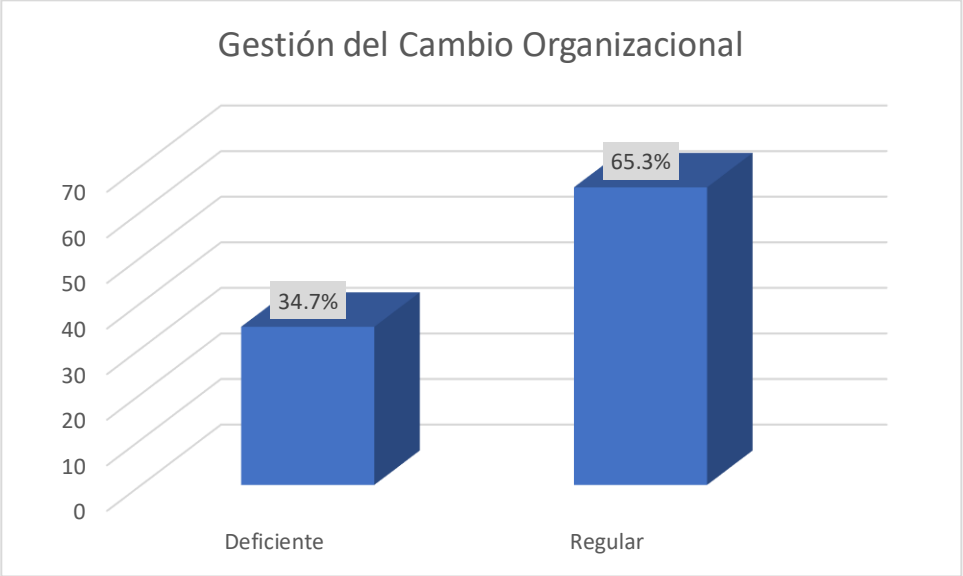
Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 17. Agrupación porcentual de la Gestion del Cambio Organizacional



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 27

Tabla 28: *Medidas estadisticas - Gestion del Cambio Organizacional*

MEDIDA	VALOR
Media	50
Mediana	50
Desviación estándar	21.6374675
Varianza	468.18

Fuente: Tabla 27

En la tabla 27, la variable Gestión del Cambio Organizacional, se analiza que, del total de colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche de Arequipa, se han encontrado las siguientes incidencias más altas: un 65.3% considera que es Regular y un 34.7% considera que es Deficiente, cabe recalcar que un 0% considera que es Eficiente.

Por lo mostrado en la tabla 27, se puede observar que el mayor porcentaje de colaboradores consideran que los cambios lo consideran regular, que existió un rompimiento dentro de la organización y esa ruptura es debido a que se quiebra el equilibrio organizacional en el cual se basa la solidez que percibe el personal al desarrollar sus actividades dentro de la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.2.3. Dimensiones del Engagement

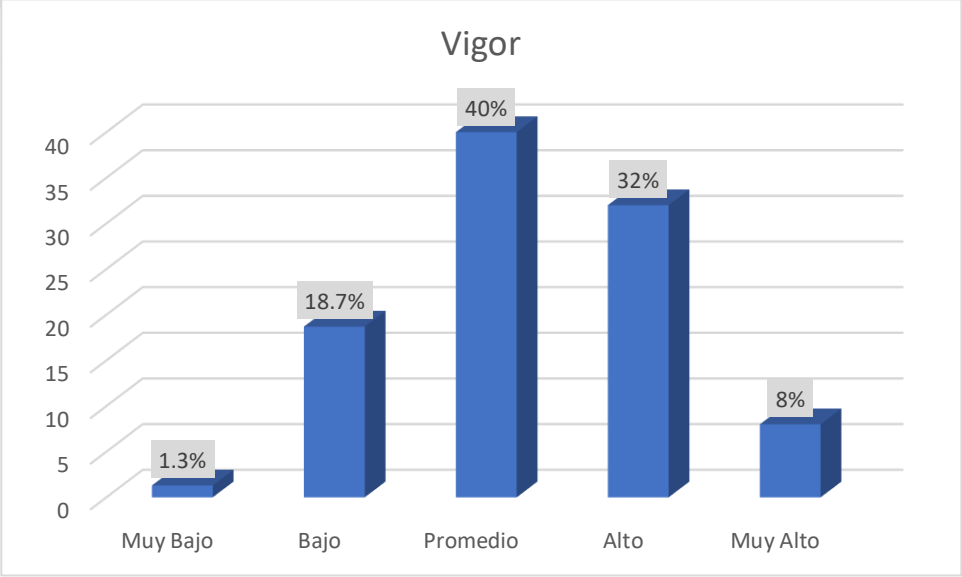
3.2.3.1. Agrupación porcentual de la dimensión Vigor

Tabla 29: *Agrupacion porcentual de la dimensión vigor*

	n	%
Muy Bajo	1	1.3%
Bajo	14	18.7%
Promedio	30	40%
Alto	24	32%
Muy Alto	6	8%
Total	75	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 18. Agrupación porcentual de la dimensión Vigor



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 29

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 30: *Medidas estadisticas - dimensión vigor*

MEDIDA	VALOR
Media	20
Mediana	18.7
Desviación estándar	16.1197084
Varianza	259.845

Fuente: Tabla 29

En la tabla 29, en cuanto a la dimensión vigor de la variable Engagement, se analiza que, del total de colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche de Arequipa, se han encontrado las siguientes incidencias más altas: el 40% tiene un vigor promedio, el 32% tiene un vigor alto y finalmente el 18.7% tiene un vigor bajo.

Por lo mostrado en la tabla 29, se puede observar que el mayor porcentaje de colaboradores consideran que tienen una vitalidad, energía y desempeño en nivel Promedio – Medio, en donde el esfuerzo que ellos realizan y la voluntad para demostrar su capacidad y persistencia a las dificultades es mayormente Promedio.

Cabe recalcar que un 18.7% considera que el Vigor tiene un nivel bajo, porque no se sienten motivados en la gestión de la organización, no se encuentran con una vitalidad y energía adecuada.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

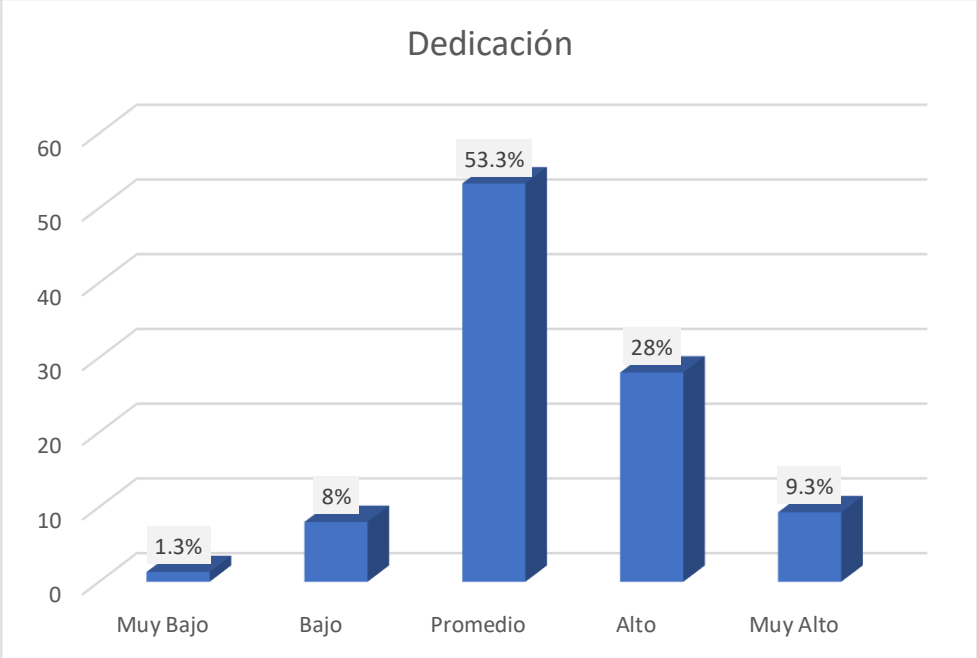
3.2.3.2. Agrupación porcentual de la dimensión Dedicación

Tabla 31: *Agrupacion porcentual de la dimensión Dedicación*

	n	%
Muy Bajo	1	1.3%
Bajo	6	8%
Promedio	40	53.3%
Alto	21	28%
Muy Alto	7	9.3%
Total	75	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 19. Agrupación porcentual de la dimensión Dedicación



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 31

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 32: *Medidas estadisticas - dimensión Dedicación*

MEDIDA	VALOR
Media	19.98
Mediana	9.3
Desviación estándar	21.1013507
Varianza	445.267

Fuente: Tabla 31

En la tabla 31, en cuanto a la dimensión Dedicación de la variable Engagement, se analiza que, del total de colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche de Arequipa, se han encontrado las siguientes incidencias más altas: el 53.3% tienen una dedicación promedio y el 28% tiene una dedicación Alta.

Por lo mostrado en la tabla 31, se puede observar que el mayor porcentaje de colaboradores consideran que la demostración de entusiasmo, reconocimiento e inspiración a nuevos desafíos que conlleva un colaborador en una actividad especifica tiene un nivel Promedio. También cabe recalcar que un 8% considera que se tiene una dedicación baja y un 9.3% considera que tiene una dedicación muy alta.

3.2.3.2. Agrupación porcentual de la dimensión Absorción

Tabla 33: *Agrupacion porcentual de la dimensión Absorción*

	n	%
Bajo	6	8%
Promedio	31	41.3%
Alto	34	45.3%
Muy Alto	4	5.3%
Total	75	100

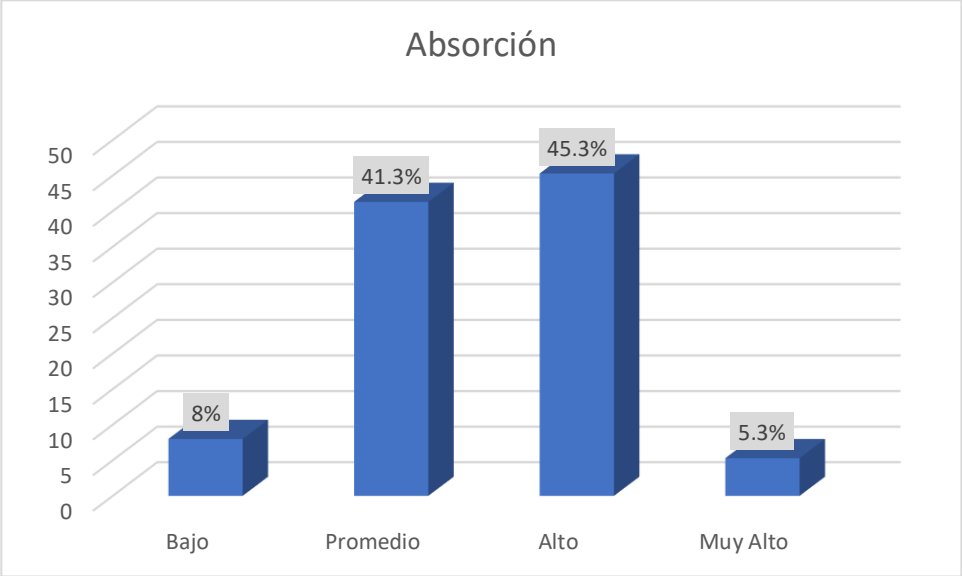
Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 20. Agrupación porcentual de la dimensión Absorción



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 33

Tabla 34: *Medidas estadisticas - dimensión Absorción*

MEDIDA	VALOR
Media	24.975
Mediana	24.65
Moda	21.2514117
Desviación estándar	451.6225
Varianza	

Fuente: Tabla 33

En la tabla 33, en cuanto a la dimensión Absorción de la variable Engagement, se analiza que, del total de colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche de Arequipa, se han encontrado las siguientes incidencias más altas: el 45.3% tienen una dedicación Alta y el 41.3% tiene una dedicación Promedio.

Por lo mostrado en la tabla 33, se puede la facultad para llegar un nivel de concentración donde la persona experimenta placer con las actividades que ejecuta y no estar consciente del tiempo dentro del trabajo porque está plenamente introducida con las actividades es Promedio -Alto.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Ello es porque los colaboradores les gusta la labor que realizan, las actividades son su punto de concentración y están convencidos que la organización tiene que seguir adelante a pesar que exista una gestión deficiente.

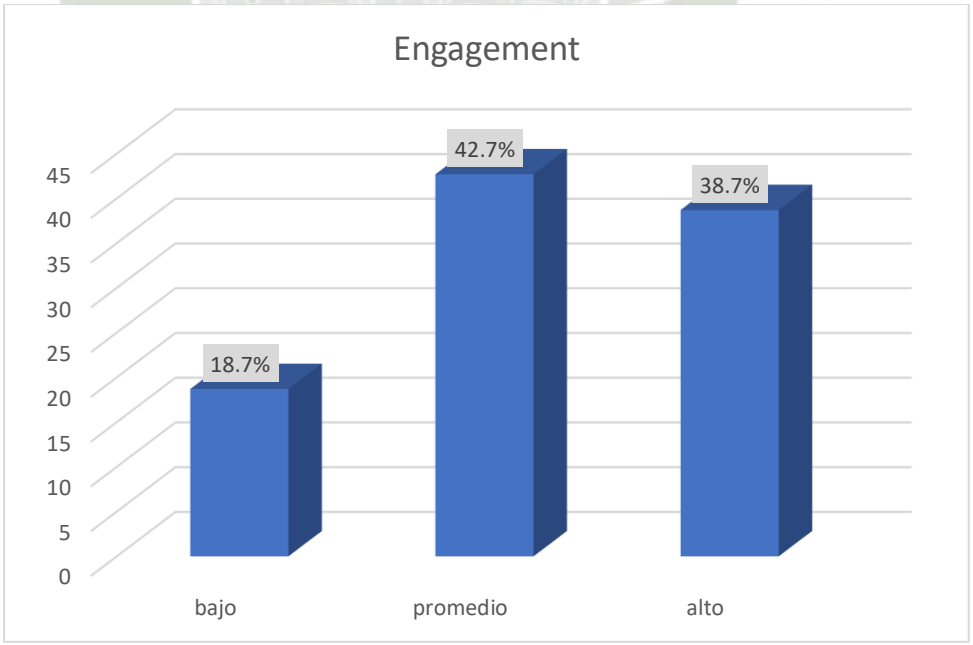
3.2.4. Nivel del Engagement

Tabla 35: *Agrupación porcentual del Engagement*

	n	%
bajo	14	18.7%
promedio	32	42.7%
alto	29	38.7%
total	75	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 21. Agrupación porcentual del Engagement



Fuente: Elaboración propia con los datos de la Tabla 35

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 36: *Medidas estadisticas - Engagement*

MEDIDA	VALOR
Media	33.3666667
Mediana	38.7
Desviación estándar	12.858201
Varianza	165.333333

Fuente: Tabla 35

En la tabla 35, la variable Engagement, se analiza que, del total de colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche de Arequipa, se han observado las siguientes incidencias más altas: un 42.7% considera que tiene un nivel promedio de engagement, un 38.7% que tiene un nivel alto de engagement y un 18.7% considera que tiene un nivel bajo de engagement.

Por lo mostrado en la tabla 35, se puede analizar que el mayor porcentaje de colaboradores Administrativos del Hospital III Goyeneche tiene un nivel de Engagement Promedio.

Esto es porque los colaboradores consideran que, si tienen un compromiso con la institución, pero este no es de nivel alto por una deficiente gestión del Cambio, no están motivados, consideran que no existe un Liderazgo adecuado, pero de igual manera se encuentran involucrados con las actividades que realizan porque saben que de ello depende el desarrollo de la Organización, en este caso del Hospital III Goyeneche.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3.3. Resultados correlacionales

Tabla 37: *Valores Posibles del Coeficiente R de Pearson*

–1.00	Correlación negativa perfecta
–0.90	Correlación negativa muy fuerte
–0.75	Correlación negativa considerable
–0.50	Correlación negativa media
–0.25	Correlación negativa débil
–0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de Hernández, R. Fernández, C & Baptista, P. (2010, p.312)

El coeficiente de correlación ayuda en este trabajo de investigación porque mide la relación estadística de dos variables, el coeficiente además puede tomar un rango de valores de +1 a -1, ayuda al trabajo de investigación a conocer la correlación lineal entre las dos variables estudiadas.

3.3.1. Correlacion General

Tabla 38: *Valores obtenidos de la correlacion entre la Gestión del Cambio Organizacional y el Engagement*

		Engagement
Gestión del cambio organizacional	Correlación de Pearson	-,473**
	Sig. (bilateral)	0.0000

Fuente: Elaboración Propia

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

En la tabla 38 se puede observar que, entre la Gestión del Cambio Organizacional y el Engagement existe una relación significativa, esta es una correlación negativa media (R=-0.473; p=0.000). El impacto de una variable sobre la otra es proporcional.

- HIPOTESIS

  Dado que el cambio organizacional es el proceso por medio del cual las organizaciones pasan de su estado actual a un futuro deseado para aumentar su efectividad, y el engagement laboral implica el involucramiento y entusiasmo de un colaborador por las actividades que definen su trabajo.

  Es probable que es el cambio organizacional se relacione negativamente con el engagement laboral.

3.4. Discución

El proposito de la presente investigacion fue determinar la relacion entre la gestion de cambio organizacional y el engagement en colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche entre los años 2021-2022.

Los resultados obtenidos determinan que existe una relacion negativa entre las dos varibles estudiadas Gestion del cambio organizacional y Engagement como se puede observar en la Tabla 28 con una R=-0.473; p=0.000, motivo por el cual se aprueba la Hipótesis de investigación.

Donde refleja que actualmente los colaboradores opinan que no existe una buena gestión del cambio organizacional, hubo mucho cambio de directores en el transcurso del 2021 y 2022, y ello conlleva que cada director cambie a los jefes de oficinas.

Se encontró diversas investigaciones con las variables estudiadas, García y Vesga (2020) realizaron un estudio en donde evalúan la relación entre la disposición al cambio organizacional y el engagement, concluyeron que si existe una relación y esta esta inclinada al rango favorable. Al contrario de la investigación realizada en la cual se tiene una relación negativa, en donde la gestión del cambio organizacional afecta negativamente al engagement y se puede apreciar cuando al constante cambio de directores de diferentes areas del nosocomio existe un engagement medio y no alto como se debería esperar de un adecuado cambio organizacional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En tanto, Ramírez (2009), nos indica que los cambios si no son de forma correcta, puede existir un rompimiento dentro de la organización, una ruptura en la estructura, debido a que, se quiebra el equilibrio organizacional en el cual se basa la solidez que percibe el personal al desarrollar sus actividades dentro de la organización.

Para el investigador Juárez (2015), el engagement es un estado psicológico agradable, grato" y unido con la parte laboral, pero inclinado por la presencia de tres cualidades que determinan un estado en el mismo momento afectivo y cognitivo aproximadamente persistente en su comportamiento laboral: vigor, dedicación y absorción.

Es importante precisar, en el marco legal se tiene el artículo 18, articulo 19 del decreto Legislativo 276, La ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Publico, en donde hace referencia a las diversas definiciones de la variable Engagement, donde menciona a las capacitaciones para los diferentes niveles de carrera, además los métodos para evaluar los méritos individuales y de competencia al cargo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

- **Primera**

  Respecto a los resultados obtenidos en la investigación realizada, si existe una relación entre la gestión del cambio organizacional y el engagement, existe una relación significativa, esta es una correlación negativa media (R=-0.473; p=0.000) en los colaboradores administrativos del Hospital III Goyeneche. En otros términos, el impacto de una variable sobre la otra es proporcional, cabe resaltar que existe un nivel regular respecto a la gestión del cambio organizacional y un nivel promedio respecto al engagement.

- **Segunda**

  Existe un nivel deficiente respecto a la valoración con el 46.7%, los colaboradores opinan que las convicciones principales que tiene el colaborador con la organización y los valores alienados que generan cambios en la cultura son deficientes**.** Opinan que con tanto cambio dentro de la institución y al ellos no ser valorados genero un leve rechazo a la institución.

- **Tercera**

  Existe un nivel regular respecto a la comunicación con un 43%, los colaboradores opinan que el flujo de mensajes que se dan entre los colaboradores y la influencia de toma de decisiones, opiniones, conducta entre el público externo e interno con el objetivo de cumplir la misión y visión de la organización. Al respecto, algunos colaboradores tuvieron reuniones con el director del Hospital Goyeneche para que saque algunos jefes de oficia, pero no fueron escuchados.

- **Cuarta**

  Existe un nivel deficiente respecto al conocimiento con un 46.7%, porque no existe la capacitación y entrenamiento necesario para que puedan rendir dentro de la institución. Los colaboradores pidieron a los diversos directores del Hospital más charlas respecto a temas administrativos (SIAF, siga, presupuesto), pero solo encontraron respuestas negativas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- **Quinta**

  Existe un nivel deficiente respecto a la motivación con un 60%, los colaboradores opinan que estímulo e inicio que conduce una persona a realizar un acto profesional o personal y así conseguir los objetivos, misión y visión de la entidad donde labora es deficiente. Es decir, los colaboradores no se sienten motivados y están desganados, y eso ocasiona demora en entrega del producto

- **Sexta**

  Existe un nivel deficiente respecto al liderazgo con un 45.3%, ello es porque no existe una influencia correcta donde el colaborador pueda ser guiado. Ellos estiman que los diferentes directores no tienen la experiencia para manejar el hospital por ello no son lideres.

- **Setima**

  El personal administrativo del Hospital III Goyeneche tiene un nivel de vigor del 72% promedio – alto, tienen vitalidad y energía para desempeñar sus funciones designadas por el jefe superior y demostrando su capacidad, pero no llegan a un vigor muy alto porque no se sienten la motivación necesaria por los diversos problemas que existe.

- **Octava**

  El personal administrativo del Hospital III Goyeneche tiene un nivel de dedicación del 53.3% promedio, teniendo en cuenta que los colaboradores sienten que el trabajo que realizan es importante y tiene un propósito para la organización, además saben que va a existir nuevos desafíos por los cambios que existe y a pesar de que no estén muy de acuerdo, de igual manera reconocen que lo que realizan tiene un pro para la institución.

- **Novena**

  El personal administrativo del Hospital III Goyeneche tiene un nivel de absorción del 86,6% promedio-alto, teniendo en cuenta que los colaboradores experimentan placer con las actividades que ejecuta y no estar consciente del tiempo dentro del trabajo porque está plenamente introducida con las actividades.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

- **Primera recomendación**

  Se recomienda al director del Hospital III Goyeneche que una adecuada gestión del cambio organizacional depende del líder dentro de la institución porque de ello conlleva a diversas modificaciones dentro del rumbo que está caminando la entidad pública. En los años 2021-2022 ha habido muchos cambios y eso influye en el engagement de todos los colaboradores y para que las dos variables se relacionen de manera positiva es importante conocer a cada colaborador, saber cuál es su compromiso con la institución y además saber designar a un gran líder para cada unidad orgánica.

- **Segunda recomendación**

  Se recomienda al nuevo Gerente de Salud de Arequipa poder nombrar en las diferentes redes y hospitales a trabajadores eficientes y que esta decisión importante no sea por poder político porque de ello depende la salud y la educación del público en general, además el cambio dentro de una organización tiene que ser de manera estratégica y con las exigencias del mercado el cual permita a las diferentes direcciones que puedan funcionar, de igual manera al Director del Hospital III Goyeneche se recomienda designar a su personal de confianza con todos los estudios y experiencia correspondiente para cargos tan importantes, tiene que ser un líder y tener la capacidad para poder responder a las adversidades en el entorno público.

- **Tercera recomendación**

  Se recomienda al Director de Personal y al Director de recursos humanos tomar en cuenta el compromiso que tienen los colaboradores con el trabajo que realizan y con el Hospital, el importante el involucramiento de la Alta dirección y se mejore procesos estratégicos de la gestión humana, es importante realizar charlas y capacitaciones al respecto. Se tiene que emplear los recursos de la empresa el cual son el empoderamiento, el feedback y el apoyo social.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS

Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional. Un enfoque aplicado.* Mexico: Cengage Learning.

Alva, J., & Domínguez, L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote. *In Crescendo. Institucional,* 50-62.

Amanqui, R., & Sarmiento, M. (2018). *Motivación laboral y el engagement laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD. Arequipa, Julio – 2017*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Asenjo, A., De Dios, M., & Banqueri, M. (2012). Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. *ReiDoCrea. Revista electrónica de investigación Docencia Creativa,* 1, 1-20.

Baca, Y, & Pizarro, A. (2019). *Relación entre la comunicación interna y el engagement en los colaboradores operativos de una empresa del rubro de transporte público. Arequipa. 2019.* Arequipa: Universidad San Pablo, Arequipa

Bakker, A., & Schaufeli, W. (2008). Comportamiento organizacional positivo: empleados comprometidos en organizaciones florecientes. *Diario de Comportamiento Organizacional,* 29(2), 147-154. DOI: 10.1002/job.515

Bledow, R., Schmitt, A., Frese, M., & Kühnel, J. (2011). El modelo de cambio afectivo del compromiso laboral. *Revista de Psicología Aplicada,* 96, 1246-1257. Doi: 10.1037/a0024532

Boada, N. A. (2019). S*atisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional el rol de la orientación cultural en una empresa global*. Lima: Universidad del Pacífico.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Briñol P., Horcajo, J., & Gasco, M. (2015). Cambio de actitudes hacia la imagen corporal: el efecto de la elaboración sobre la fuerza de las actitudes. *Psicothema*, 22(1), 71-76.

Buitrón, K. (2020). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral, en un grupo de docentes de una universidad del sector educativo en Lima*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Caballero, C., Breso, E., & Gonzales, O. (2015). Burnout en estudiantes universitarios. *Psicología desde el Caribe*, 32(3), 424-441.

Campion, M. A. (1988). Enfoques interdisciplinarios para el diseño de puestos: una réplica constructiva con extensiones. *Revista de Psicología Aplicada*, 73(3), 467-481.

Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina*. Barcelona: Universidad autonoma de Barcelona.

Cedeño, S., Daza, G., Salazar, P., & Sánchez, L. (2020). *Los factores del engagement y su aplicación en el área de gestión humana.* Bogotá: Universidad Piloto de Colombia

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito de las organizaciones*. México DF: Thomson

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.

Clark, A.E. (1997). Satisfacción laboral y género: ¿por qué las mujeres son tan felices en el trabajo?. *Economía Laboral*, 4, 341- 418.

Clark, A.E., & Oswald, A.J. (1996): "Satisfacción y Renta de Comparación". *Revista de Economía Pública*, 61, 359-381.

Davis, K. y Newstrom, J.W. (1987). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: Editorial McGraw-Hill.

De Francisco, C., Arce, C., Vilches, M., & Valdes, A. (2016). Antecedentes y consecuencias del burnout en deportistas: estrés percibido y depresión. *International Journal of Clinical and Health Psychology,* 16(3), 239-246.

Ferrer, J. (2014). *Gestión del cambio.* Bogota: LID Editorial Empresarial

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Ferrero, J. (2011). Estudio de la satisfacción laboral de los yeseros. Trabajo Fin de Grado en Ingeniería de la Edificación Modalidad: Científico-Técnica T29. *Dirección y Gestión de Recursos Humanos en la Edificación.*

Fredrickson, B., Tugade, M., Waugh, C., & Larkin, G. (2003). ¿De qué sirven las emociones positivas en crisis? Un estudio prospectivo de resiliencia y emociones después de los ataques terroristas en los Estados Unidos el 11 de septiembre de 2001. *Journal of Personality and Social Psychology*, 365-376. Doi:10.1037/0022-3514.84.2.365

García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima – 2017*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad y Mercados Globales*, 563-575.

Gibson, J. Ivancevich, J. Donnelly, J. (2006). *Organizaciones, comportamiento, estructura y procesos.* Santiago: Editorial Mc Graw-Hill.

Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., & González, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Río Verde, S.L.P. *Satisfacción de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4(1), 58-76.

Grima, P. (2012). *La certeza absoluta y otras ficciones.* Barcelona: RBA Editores.

Guerra, E. (2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6247/Guerra_LE.pdf

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2010). *Comportamiento organizacional*. México: Thomson

Juárez, A. (2015). Work engagement, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *liberabit*, 21(2), 187-194.

Judge, T. A. y Zapata, C. P. (2015). Revisión del debate persona-situación: efecto de la fuerza de la situación y la activación de los rasgos sobre la validez de los cinco rasgos principales para predecir el desempeño laboral. *Diario de la Academia de Administración*, 58(4), 1-31.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Judge, T. A., Locke, E. A. y Durham, C. C. (1997). Las causas disposicionales de la satisfacción laboral: un enfoque de evaluación central. *Investigación en Comportamiento Organizacional,* 19(1), 151-188.

Juyuyama, J. (2018). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: el rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administración,* 1(2018), 32,49.

Kotter, J. (2004). Factor Liderazgo Massachusetts Institute of Technology and Harvard University.

Lasso, L. (2015). *El caso de una empresa de servicios profesionales*. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana.

Lázaro, E. (2019). *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana.* Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.

Lazzati, S. (2016). *Competencias, cambio y coaching.* Buenos Aires: Garnica.

León, M. (2019). *Estudio del Engagement laboral en trabajadores de atención al público de Scotiabank, Arequipa 2017.* Arequipa: Universidad Católica San Pablo.

Locke, E. (1976). La naturaleza y las consecuencias de la satisfacción laboral. *Manual de psicología industrial y organizacional*, 1297-1349.

Losada, C., & Esteve, M. (2017). Roles gerenciales en cargos políticos y de altos funcionarios: un enfoque de estudio múltiple. *Revista Internacional de Gestión Pública*, 1-27. Doi:10.1080/10967494.2017.1418772

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). La medida del agotamiento experimentado. *Diario de comportamiento organizacional,* 2(2), 99-113.

Messarina, A. K. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. DOI: https://doi.org/10.19083/tesis/625100

Miralles, C. (2017). Cognición, afecto y State Work Engagement: un estudio diario. Universitat de Barcelona, España.

Pérez, J. (2018). Medición del work engagement y su relación con la comunicación, liderazgo y TIC en una empresa editorial mexicana. *Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 37-53.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Presidencia del Consejo de ministros, Decreto Supremo 004-2013-PCM Modernización de la Gestión Pública al 2021 PNMGP

Proulx, D. (2015). Diagnóstico y cambio organizacional: Elementos claves. Perú: Universidad Continental.

Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2013). *Comportamiento organizacional*. 15ª edición. México: Pearson.

Robbins. (1999). *Comportamiento organizacional.* México: Editorial Prentice-Hall.

Salazar, A. (2015). El prestigio frente a la identidad: las actitudes lingüísticas de los monterianos hacia el español hablado en Montería. *Cuadernos de Lingüística Hispánica,* 25, 39-55.

Salazar, P. M., & Izquierdo, J. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*. Sucre: Universidad Andina Simón Bolívar.

Sanabria, D. S. (2019). *Relación entre engagement y satisfacción laboral en empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Demandas laborales, recursos laborales y su relación con el agotamiento y el compromiso: un estudio de muestras múltiples. *Revista de comportamiento organizacional,* 25(3), 293-315.

Suarez, J. (2022). Relacion de la Satisfacción Laboral y el Engagement en los colaboradores administrativos de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, 2021.

Tejedor, F., García-Valcárcel, A., & Prada, S. (2009). Medida de actitudes del profesorado universitario hacia la integración de las TIC. *Comunicar,* 33, 115-124.

Valdez, H., & Ron, C. (2011). *Escala Utretch de Engagement en el Trabajo. Manual preliminar*. Jalisco: Ocupational Health Psychology Unit Utretch University.

Vila, N., Kuster, I., & Pardo, E. (2012). Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor. *Cuaderno de Economía y Dirección de Empresa*, 15 (3), 154-167

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

<table>
<tr><th>PREGUNTAS</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES Y DIMENSIONES</th><th>TIPO Y DISEÑO</th></tr>
<tr><td>Interrogante principal</td><td>Objetivo general</td><td>Hipótesis general</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">Tipo de investigación
Descriptivo Correlacional

Nivel de Investigación
Enfoque cuantitativo

Diseño de Investigación
diseños correlacionales.

Instrumento:
formulario

Muestra
75 colaboradores</td></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre la gestión del cambio organizacional y el engagement de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?</td><td>Determinar la relación entre la gestión del cambio organizacional y el engagement de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022</td><td rowspan="2">Dado que la gestión del cambio organizacional es el proceso por medio del cual las organizaciones pasan de su estado actual a un futuro deseado para aumentar su efectividad, y el engagement laboral implica el involucramiento y entusiasmo de un colaborador por las actividades que definen su trabajo.</td></tr>
<tr><td>Interrogantes específicas

Determinar el nivel de la valoración de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

Identificar el nivel de la comunicación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022

Evaluar el nivel de conocimiento de los</td><td>Objetivos específicos

¿Cuál es el nivel de la valoración de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

¿Cuál es el nivel de la comunicación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?

¿Cuál es el nivel de conocimiento de los colaboradores</td></tr>
</table>

INDICADOR	SUBINDICADOR	ITEMS
Valoración	Circunstancias y competitividad	1,2 3,4
	Cuidado y pertenencia	5,6 7,8
Comunicación	Oportunidades	9,10 11,12
	Información	13,14,15 16,17,18
Conocimientos	Conocimientos adquiridos	19,20
	Conocimientos aplicados	21,22
Motivación	Evaluación	23,24 5,26
	Aceptación	27,28 29,30
Liderazgo	Mandos del líder	31,32
	Ambiente laboral	33,34,35
	Escucha preguntas	36,37,28
	Políticas de cambio	39,40

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022 Identificar el nivel de la motivación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022 Evaluar el nivel de liderazgo de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022 Determinar el nivel del vigor de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022 Identificar el nivel de dedicación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022 Evaluar el nivel de absorción de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022	administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022? ¿Cuál es el nivel de la motivación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022? ¿Cuál es el nivel de liderazgo de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022? ¿Cuál es el nivel del vigor de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022? ¿Cuál es el nivel de dedicación de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022? ¿Cuál es el nivel de absorción de los colaboradores administrativos del hospital III Goyeneche, 2021-2022?			

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
vigor	energía y entusiasmo	1, 4, 8
	persistencia	12, 15, 18
dedicación	significado y propósito	2, 10
	inspiración y desafío	5, 7, 13
absorción	involucramiento	3, 6, 9
	inmersión	11, 14, 16

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 2: Cuestionario para la variable cambio organizacional

Estimado trabajador, este cuestionario es anónimo, tiene la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, le presentamos una serie de preguntas a las cuales les agradeceremos responda con total sinceridad:

- Sexo: ( ) M ( ) F
- Edad: _____
- Área donde labora: _____
- Cargo:_____
- Años de servicios laborado: _____
- Condición Laboral: CAS / NOMBRADO / TERCEROS
- Estado Civil: _____
- Ultimo grado de estudio alcanzado: _____

FINALIDAD:

El presente instrumento tiene por finalidad conocer vuestra percepción respecto a la gestión del cambio organizacional en el Hospital III Goyeneche.

INSTRUCCIONES: Estimado servidor público sírvase marcar una de las alternativas que aparecen en el lado lateral derecho, la que más se acerca a su apreciación, no existen respuestas correctas ni incorrectas. Los resultados se tratarán de manera general, confidencial y anónima.

ESCALA

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	ítems	Valores			
N.°	Dimensión 01: Valoración	4	3	2	1
1	Estoy de acuerdo en poner un esfuerzo más allá que lo esperado normalmente para que la organización sea exitosa				
2	Siento lealtad a esta organización en la cual laboro actualmente				
3	Un cambio en mi actual circunstancia puede contribuir a mejorar la organización				
4	Hay mucho por ganar compitiendo con los compañeros en esta organización.				
5	Soy realmente cuidadoso para que la organización no tenga fallas				
6	Usualmente siento un fuerte sentido de pertenencia en mi organización				
7	Considero que la honradez es más importante que el deseo de superarse				
8	La honradez y el respeto a los demás son valores con los que cuenta la empresa				
	Dimensión 02: COMUNICACIÓN				
9	Mi institución promueve y comunica oportunidades de capacitación				
10	Mi jefe me mantiene enterado de las demandas del trabajo futuro				
11	Mi jefe me da información sobre oportunidades de capacitación				
12	Creo que la comunicación entre todos los niveles jerárquicos de la organización es la que se necesita				
13	La comunicación con mi jefe inmediato es adecuada				
14	La comunicación con mi jefe inmediato es efectiva				
15	La comunicación con mi jefe inmediato es oportuna				
16	La comunicación con mi jefe inmediato crea buena imagen de mi persona				
17	La comunicación con mi jefe inmediato contribuye en mi desempeño laboral				
18	Obtengo información clara y concisa para que mi trabajo sea realizado de la mejor manera				
	Dimensión 03: CONOCIMIENTOS				
19	Todo el personal de la empresa aprovecha al máximo los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación				

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

20	Los conocimientos de cada persona les ha proporcionado en lugar jerárquico dentro de la organización				
21	Considero que la capacitación es un beneficio mayor para mí que para la organización				
22	Creo que los conocimientos del personal contratado por el área de recursos humanos aumentan la capacidad de estos				
	Dimensión 04: MOTIVACION				
23	Son justos los procedimientos de promoción dentro de la organización				
24	Son justos los procedimientos para evaluar el desempeño de los empleados				
25	Son justos los procedimientos para determinar los incrementos en los salarios				
26	Estoy usualmente conforme con mi trabajo actual				
27	Siento que mis compañeros apoyarían más los proyecto si recibieran alguna motivación				
28	Creo que la motivación que proporciona la institución es la adecuada				
29	Mis compañeros me motivan para apoyar los proyectos de mejora de la institución				
30	El ambiente laboral me motiva a hacer las cosas bien desde el principio				
	Dimensión 05: LIDERAZGO				
31	Observo que en mi institución hay liderazgo para el cumplimiento de las metas				
32	Observo que mi jefe inmediato nos da el ejemplo de cómo hacer las cosas				
33	Mi jefe me ofrece el mejor ambiente para realizar mejor mi trabajo				
34	Mi jefe me permite saber qué trabajo necesita ser realizado				
35	Mi jefe me permite saber qué áreas de mi desempeño son débiles				
36	Si tengo problemas, mi jefe está dispuesto a escucharme				
37	Mi jefe toma el tiempo para escucharme lo que tengo que decir				
38	Cuando hago una pregunta, mi jefe hace lo mejor que puede para darme una respuesta				
39	Mi jefe explica claramente las políticas de cambio en la organización				
40	Mi jefe nos permite saber acerca de los cambios que se requieren				

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 3: Cuestionario para la variable engagement laboral

Estimado trabajador, este cuestionario es anónimo, tiene la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, le presentamos una serie de preguntas a las cuales les agradeceremos responda con total sinceridad

Encuesta de Bienestar y Trabajo UWES-17

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si usted se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así, marque 0 (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así considerando el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6)

	Responda con sinceridad	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca / pocas veces	Algunas veces una vez al mes	Regularmente pocas veces al mes	Bastantes veces una vez por semana	Casi siempre pocas veces por	Siempre todos los días
		0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.							
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.							
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.							
6	Cuando estoy trabajando, olvido todo lo que pasa alrededor de mí.							
7	Mi trabajo me inspira.							
8	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.							
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
11	Estoy inmerso en mi trabajo.							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.							
13	Mi trabajo es retador.							
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo.							
15	Soy muy persistente en mi trabajo.							
16	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.							
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Anexo 4: Anexo de aceptación del Hospital III Goyeneche Arequipa

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA

HOSPITAL GOYENECHE

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

Arequipa, 27 de Setiembre del 2022.

OFICIO Nº 260 **-2022- GR/GRS/HG-DG-OPER- .-**

Srta.
Vania Marisol Suárez Jacobo
Presente.-

Con agrado me dirijo a usted. para saludarla cordialmente y mediante el presente informarle que encontrandose el Tema de su Proyecto de Investigacion acorde a nuestro interes de mejora en la Oficina de Personal e Institucion. autorizamos la realización del Tema "RELACION DE LA GESTION DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y EL ENGAGEMET EN COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL GOYENECHE DE AREQUIPA. 2021-2022. Agradeciendo nos remita el informe final con los resultados de la Aplicación de la Investigación.

Sin otro particular le expresamos nuestra consideración.

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL III GOYENECHE

Wilfredo Victor Gutiérrez Zárate
DIRECTOR
C.M.P. 35149/R.N.E. 17956

WCZ/LGRS/EGCT/LCT/lu.

C.c.: archivo.- UC. 2022.

Expediente: 5018333
Documento: 3184397

41324382
23/09/22

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 5: Evidencia fotográfica del trabajo de campo









Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA





Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis