

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



RELACIÓN ENTRE ENGAGEMENT, VIVENCIAS ASISTENCIALES Y  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD.  
SERVICIO DE EMERGENCIA Y CENTRO OBSTÉTRICO, CENTRO DE  
SALUD EL BOSQUE 2018.

Tesis para optar el título profesional de Obstetriz

AUTORAS:

Br. MERLY GARCIA GARCIA

Br. EUSEBIA ANGELA ORUNA RAMIREZ

ASESORA: Ms. CRISTINA RAQUEL BENDEZÚ GAMBOA

Trujillo- Perú,  
2019



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



RELACIÓN ENTRE ENGAGEMENT, VIVENCIAS ASISTENCIALES Y  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD.  
SERVICIO DE EMERGENCIA Y CENTRO OBSTÉTRICO, CENTRO DE  
SALUD EL BOSQUE 2018.

Tesis para optar el título profesional de Obstetriz

AUTORAS:

Br. MERLY GARCIA GARCIA

Br. EUSEBIA ANGELA ORUNA RAMIREZ

ASESORA: Ms. CRISTINA RAQUEL BENDEZÚ GAMBOA

Trujillo- Perú,

2019

## DEDICATORIA

*Dedico este triunfo a Dios, por brindarme la fuerza y coraje para hacer de este sueño realidad, por estar presente en cada paso de mi vida y no dejarme caer ante las adversidades*

*A mis amados padres Francisca García Guerrero y Segundo Miguel García Alvarado, que son mi más grande ejemplo de constancia y dedicación, fortaleza y fuente de inspiración diaria, quienes me motivaron constantemente para lograr mis sueños.*

*A mis hermanos, quienes pusieron su granito de arena para tener las facilidades y lograr mi superación profesional.*

*Merly García García*

## DEDICATORIA

*Dedico a Dios todos los logros adquiridos, por no dejarme desistir cuando veía la tormenta llegar, por mantenerme en el camino recto y obsequiarme la dicha de vivir esta hermosa aventura estudiantil.*

*A mis 2 hermosas madres, que siempre estuvieron allí para alentarme, apoyarme y por la confianza puesta en mí para lograr las metas propuestas.*

*A todas las personas que me apoyaron para poder culminar satisfactoriamente mis metas trazadas.*

*E. Ángela Oruna Ramírez.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradecemos a Dios por la vida, fortaleza y guía, por las experiencias adquiridas, ya que sin su intervención no hubiéramos logrado alcanzar nuestros objetivos.*

*A nuestros padres, por su amor, guía y constante ayuda, quienes fueron importantes mediadores para lograr nuestra visión de ser obstetras, por su intervención oportuna, seguridad implantada y apoyo moral para no desistir en el camino trazado.*

*A nuestra asesora la Magister Cristina Raquel Bendezú Gamboa, por su confianza, paciencia y apoyo; quien nos brindó la oportunidad de recurrir a su experiencia para poder culminar nuestra tesis.*

*A los profesionales del Centro de Salud El Bosque, por su colaboración en el desarrollo de nuestra tesis.*

*Las autoras*

## RESUMEN

Con el objetivo de determinar la relación entre el engagement, las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del servicio de emergencia y centro obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018; se realizó una investigación de tipo descriptivo, en una muestra de 24 profesionales de salud, a quienes se les aplicó tres encuestas, de bienestar y trabajo (UWES 17) para determinar el engagement, de vivencias asistenciales, y la escala general de satisfacción laboral (overall job satisfaction). Encontrando los siguientes resultados: Las vivencias asistenciales más frecuentes fueron vivencias positivas (54.2%), seguidas de vivencias intermedias (45.8%); el nivel de satisfacción laboral más frecuente fue satisfecho seguido de moderadamente satisfecho (41.7% cada uno); el nivel de engagement de la mayoría de profesionales fue alto (70.8%), seguido de muy alto (16.7%); Respecto a la relación estadística de variables, no se encontró relación significativa entre las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral; sin embargo se encontró relación altamente significativa entre el nivel de engagement y la satisfacción laboral en profesionales con vivencias intermedias; concluyendo finalmente que existe relación estadística significativa entre engagement y satisfacción laboral, más no entre engagement y vivencias asistenciales.

**Palabras claves:** Engagement, vivencias asistenciales, satisfacción laboral

## ABSTRACT

With the objective of determining the relationship between engagement, care experiences and job satisfaction of health professionals of the emergency service and obstetric center of El Bosque Health Center during the year 2018; a descriptive investigation was carried out, in a sample of 24 health professionals, to whom applied three surveys, the welfare and work (UWES 17) to determine level of engagement, the care experiences and the general satisfaction job scale (overall job satisfaction). Finding the following results: the most frequent care experiences were positive experiences (54.2%), followed by intermediate experiences (45.8%); the most frequent level of job satisfaction was satisfied followed by moderately satisfied (41.7% each); the level of engagement of most professionals was high (70.8%), followed by very high (16.7%); regarding the statistical relationship of variables, no significant relationship was found between care experiences and job satisfaction; however, a highly significant relationship was found between the level of engagement and job satisfaction in professionals with intermediate experiences; Finally concluding that there is a significant statistical relationship between engagement and job satisfaction, but not between engagement and care experiences.

**Keywords:** Engagement, care experiences, job satisfaction

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Problema de investigación.....	1
1.2. Sistema de hipótesis.....	6
1.2.1 Hipótesis de trabajo o de investigación (hi). .....	6
1.2.2 Hipótesis nula (ho). .....	6
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Generales.....	6
II. MARCO DE REFERENCIA.....	8
2.1. Marco Teórico.....	8
2.2. Antecedentes del estudio.....	13
2.3. Marco Conceptual.....	20
2.4. Variables e indicadores.....	21
III. METODOLOGIA.....	25
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	25
3.2. Población y muestra de estudio.....	25
3.3. Diseño de Investigación.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	27
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	29
3.6. Consideraciones éticas.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	44
ANEXOS.....	52

## **ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS**

IV-1 Relación entre el engagement, las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

IV-2 Vivencias asistenciales más frecuentes de los profesionales del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

IV-3 Nivel de satisfacción laboral de los profesionales del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

IV-4 Nivel de engagement de los profesionales del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

IV-5 Relación entre las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral en los profesionales del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

IV-6 Relación entre el nivel de engagement y la satisfacción en los profesionales con vivencias negativas del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Problema de investigación

### **Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad, sin importar el ámbito en el cual se interactúa, se vive en un mundo competitivo, en el cual se desarrolla un trabajo que “produzca dinero”, muchas veces para cubrir necesidades básicas o simplemente llegar a satisfacer otras necesidades, que a su vez son planteadas y modeladas por una sociedad de consumo, en la cual existe la incertidumbre de si el ciudadano “trabaja para vivir o vive para trabajar”, esta cultura competitiva genera que muchas personas expongan su salud física y mental y se vean obligados a exigirse cada día más en su ámbito laboral.<sup>1</sup>

Además, en países en vías en desarrollo como el nuestro, se ve incrementado los índices de desempleo, la inestabilidad económica, bajas recompensas laborales, problemas y estrés laboral, que conlleva al trabajador a enfrentar situaciones constantes de tensión. Esta realidad no es ajena a los profesionales de la salud, como los médicos, obstetras y enfermeras, quienes además deben enfrentar diariamente situaciones muy complejas, derivadas de la responsabilidad en su trabajo, las condiciones físicas, las relaciones con los compañeros de trabajo, los pacientes y sus familiares.<sup>2</sup>

Dentro del sistema sanitario, el profesional de salud viene siendo considerado sólo como un instrumento para brindar los servicios en el marco de las funciones asignadas, pero muchas veces sin tomar en cuenta la influencia que las condiciones laborales tienen sobre su bienestar biopsicosocial. Cabe destacar que el tema ha tomado relevancia a la hora de hablar de la calidad del servicio, cuando se evalúa la satisfacción del usuario interno, a través del cual el personal de salud expresa sus percepciones sobre el tiempo dedicado al trabajo, relacionándolo con las dificultades y

obstáculos presentes, el horario rotativo, la jornada nocturna (que generan alteraciones fisiológicas, como la ruptura del ritmo biológico circadiano y psíquicas), desencadenando procesos de desgaste que comprometen la salud y la calidad de vida.<sup>3</sup>

También se debe considerar las carencias de la organización, el trabajo a presión, las condiciones inadecuadas para desarrollar el rol profesional, que hacen que los trabajadores perciban el entorno laboral como inseguro, minando su compromiso, dedicación y tornándolos insatisfechos con el trabajo.<sup>3</sup> Por otra parte, la insatisfacción laboral tiene importantes repercusiones en las instituciones, ya que contribuye a incrementar el ausentismo, la tasa de rotación, el burnout o el riesgo de accidentes laborales.<sup>4</sup>

Cuando se piensa en un trabajador, es imposible hacerlo sin ubicarlo en el ambiente en que se desenvuelve, y como podemos apreciar, estas vivencias laborales de los profesionales influyen en su salud y equilibrio mental-espiritual, e inciden de manera positiva o negativa en sus comportamientos.<sup>5</sup>

Las vivencias asistenciales son las experiencias de los trabajadores de salud que se adquieren en la labor cotidiana, durante la ejecución de sus funciones, en la atención de pacientes, y que de alguna manera puede influir en su carácter, que va a depender de la convivencia diaria con sus compañeros, superiores y usuarios de la atención.<sup>6</sup>

Las vivencias laborales transforman la percepción que el trabajador tiene de su ambiente laboral, organización y de sí mismo, generando mayores exigencias de tipo profesional, mental, psicológico, físico y emocional, con las que debe lidiar con frecuencia, teniendo dos opciones, desarrollar herramientas para afrontarlo o desmayar ante dichas condiciones. Una de las herramientas para afrontar estas vivencias es el Engagement, el cual es la capacidad de desarrollar estados que protegen su salud mental, teniendo sentimientos positivos hacia su labor, que permite dar respuestas efectivas y hacer frente de forma contundente a cada problemática suscitada en razón

al desempeño de su labor, mientras que, cuando no se cuenta con esta herramienta, se sucumbe ante dichas condiciones perjudiciales permitiendo la aparición de síndromes como el Burnout, cuyos efectos afectan no solo la salud del trabajador sino que disminuye su desempeño y productividad laboral, sintiéndose ineficaz y agotado frente a su trabajo.<sup>6,7</sup>

Al respecto, Portero S y Vaquero M<sup>8</sup>, en España, describieron que el estrés laboral y la satisfacción de los trabajadores enfermeros de un hospital de tercer nivel se encontraba entre el 44.2% y el 65.4% respectivamente. Asimismo en Chile, González L<sup>9</sup>, determinaron que sólo el 58.3% catalogaron que los enfermeros estaban satisfechos laboralmente, y en su mayoría, el nivel bajo de satisfacción predominaba en el área de emergencia.

Por otro lado en el Perú, un estudio realizado en el 2013, en la administración hospitalaria y servicios de salud, encontraron que el 71.8% de profesionales presentaban insatisfacción específica, el 97.7% estaba insatisfecho con las actividades que realizaba, 98.3% estaba insatisfecho con el reconocimiento de sus superiores y con su remuneración económica, de la misma forma el 57.5% consideraba sentirse insatisfecho con las relaciones laborales y las condiciones de los centros de salud.<sup>10</sup>

En relación al engagement, Arenas F y Andrade V<sup>11</sup>, en Colombia, describieron que al evaluar el engagement encontraron puntajes altos y medios en sus tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), mostrando asociación con factores como el control, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo. Lo que permitió evidenciar que vivenciar el trabajo con un adecuado engagement mejora la forma de afrontar las condiciones de trabajo, teniendo un impacto positivo en los trabajadores.

Asimismo Viejo S y Gonzalez M<sup>12</sup>, en México, describieron que al analizar en conjunto las tres escalas del engagement se observó que el personal de salud tenía un grado de engagement leve de 5.3%, seguido por un 31.6% engagement moderado, y un 63.2% engagement alto y muy alto.

De la misma manera Mendoza B y Gutiérrez M<sup>13</sup>, en Perú, describen que el engagement se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de una organización en un 89.6%, lo que motiva a trabajar con pasión armoniosa y mejora la satisfacción en el trabajo, generando un mejor rendimiento en las labores, que no solo repercute en el personal, sino en la organización.

Sin embargo, no existen estudios que establezcan directamente la participación del engagement en las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral de las obstetras, médicos y personal de salud profesional, a nivel país, ni local, y más aún a nivel de los establecimientos de salud que realizan atenciones en servicios ágidos como son la emergencia y el centro obstétrico, por lo que se formula el siguiente problema:

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre engagement, vivencias asistenciales y satisfacción laboral de los profesionales de salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque, 2018?

### **Justificación del estudio**

La presente investigación se realizó tomando en cuenta que en las organizaciones de salud, el profesional de salud trabaja en servicios como emergencia y centro obstétrico, que son de alta generación de estresores, presiones y demanda, que requiere una pronta atención, por lo que el personal debe establecer estrategias que le permitan desarrollar de manera positiva su trabajo y lograr las expectativas del usuario y el propio profesional de la salud. Por este motivo, la presente investigación permitirá determinar el nivel de engagement de los profesionales de salud, que le pueden ayudar a afrontar de mejor manera estas situaciones y lograr una adecuada satisfacción laboral.

La elección de este proyecto de investigación nació a raíz de las vivencias y problemáticas observadas en el desarrollo de las prácticas pre profesionales e internado, comprendiendo que el desempeño laboral del personal de salud está determinado por diversos factores que podrían actuar condicionando el bienestar del personal de salud e influyendo de manera significativa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud.

Por este motivo, el estudio de la relación entre el engagement con las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral de los profesionales, tuvo como fin dar a conocer la importancia de tener engagement, ser positivo, estar motivado, tener energía y ser feliz al realizar labores cotidianas en el establecimiento de salud, aún en condiciones de estrés laboral, lo que tiene una enorme y positiva influencia ante una vivencia negativa o no adecuada. Lo opuesto a tener engagement afecta el bienestar del personal de salud, generando un clima de inconformidad e insatisfacción, que puede propiciar no solo que su trabajo no los satisfaga, sino también un nivel de estrés que perjudique su salud biopsicosocial. Además, el engagement es un constructo importante que debe tener el profesional de la salud, requerido para el logro de su compromiso con las labores que realiza sobre todo en servicios de atención de emergencias y partos (centro obstétrico).

Cabe resaltar que, en nuestro país no se han realizado investigaciones sobre el engagement en profesionales de la salud, que laboran en servicios de emergencia y centro obstétrico, por lo cual es necesario continuar con el estudio de la labor del engagement, sobre las vivencias y la satisfacción del personal.

Por todo lo expuesto, la presente investigación está diseñada para determinar la relación entre el engagement con las vivencias asistenciales y satisfacción laboral de los profesionales de salud de los servicios de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018, y servirá de base para futuras investigaciones interesadas en estas variables de estudio.

## **1.2. Sistema de hipótesis**

### **1.2.1 Hipótesis de trabajo o de investigación (hi).**

Existe relación entre el engagement, las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico. Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

### **1.2.2 Hipótesis nula (ho).**

No existe relación entre el engagement, las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico. Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Generales**

Determinar la relación entre el engagement, las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

### **1.3.2. Específicos**

- Identificar las vivencias asistenciales más frecuentes de los profesionales del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

- Determinar el nivel de engagement de los profesionales de salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.
- Determinar la relación entre las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral en los profesionales de salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.
- Determinar la relación entre el nivel de engagement y la satisfacción en los profesionales con vivencias intermedias o negativas del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Marco Teórico

Los inicios del engagement están relacionados con el estudio del burnout. Cárdenas, T. y Jaik A<sup>14</sup>, refirieron que el “engagement se origina en 1990 con Wilian A, quien estudió las organizaciones dedicadas al cuidado de personas de bajos recursos, enfermas o en edad avanzada, donde se identificaron problemas en el trabajo y se proponían estrategias para enfrentarlas, considerando al engagement como compromiso”. Asimismo Benevides A., Fraiz D. y Porto P<sup>15</sup>, describieron que en 1997 Maslach y Leiter definieron al “engagement como la energía, involucración y eficacia en el trabajo”.

Por otro lado, Parra P<sup>16</sup>, refiere que Schaufeli en el año 2002, definió que el engagement es “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por el vigor (altos niveles de energía y resistencia mental; dedicación: alta implicación laboral; y absorción: alto estado de concentración e inmersión)”.

A partir de ese momento, los conceptos de engagement fueron tomando relevancia. Al respecto, Salanova, M., y Schaufeli, W<sup>17</sup>, refirieron que el “Engagement traducido al español es difícil de definir, ya que no tiene terminología que pueda describirla de forma exacta. Algunas definiciones inexactas son: implicación en el trabajo (work involvement), compromiso organizacional (organizational commitment), dedicación al trabajo (work dedication), apego al trabajo (work attachment), o adicción al trabajo (workholism)”.

Contreras, C<sup>18</sup> definió al engagement como un estado de bienestar psicológico tridimensional que no se focaliza en un objeto, evento, individuo o comportamiento específico. Y Acosta H., Salanova M. y Llorens S<sup>19</sup>, lo definen como un nivel de análisis más alto; y respecto al trabajo en equipo lo

consideran como un estado de contagio emocional cuyo principal mecanismo es motivar para que presenten ideales compartidos.

Bridger E<sup>20</sup> además hizo referencia a una gama de conceptos de gestión de recursos humanos y comportamiento organizacional para hablar de engagement, tales como esfuerzo de trabajo, compromiso con la organización, motivación y funcionamiento óptimo. Teniendo en común ver el compromiso como un estado interno del ser. El compromiso es algo que el empleado tiene que ofrecer y no espera ser "requerido" como parte del contrato de trabajo o proceso de establecimiento de objetivos.

Redmond K<sup>21</sup> estableció que el engagement puede llevar al liderazgo, ya que éste abarca su disposición y capacidad para aprovechar todas las facetas de su carácter auténtico, con el fin de atraer, retener y dar energía a los empleados que lograrán el éxito sostenible para su organización. Moreno A., y Velásquez A<sup>22</sup> considera que estar "engaged" te permite adaptarte a cambios con facilidad, siendo personas proactivas, con iniciativa, colaboradores, con capacidad para trabajar en equipo, responsables de su desarrollo profesional y comprometidos con un desempeño impecable.

Manteca, A., y Durán, M<sup>23</sup>, consideraron que "el engagement en el trabajo se caracteriza por altos niveles de energía y una fuerte identificación con el propio trabajo". Rodríguez, R., Martínez, M., y Salanova, M.<sup>24</sup>, refirieron que los empleados engaged, son auto-eficaces, capaces de crear su propia retroinformación positiva y están más comprometidos con la organización.

Las dimensiones del engagement finalmente fueron establecidos como: vigor, absorción y dedicación. Respecto a las dimensiones, Salcedo, M.<sup>25</sup> expresó que "el vigor en el individuo se caracteriza por altos niveles de energía, resistencia y activación mental, mientras está trabajando". Estar dispuesto a invertir esfuerzo en lo que se realiza y persistir en las dificultades. Manteca, A., y Durán, M<sup>14</sup>, consideraron que el vigor implica también el deseo de esforzarse.

Acosta, H., Salanova, M., y Llorens, S<sup>7</sup> y Parra, P.<sup>16</sup> consideraron respecto a la absorción, que la persona está totalmente concentrada en el trabajo, es difícil de desconectarse de lo que está haciendo por estar concentrada y disfruta del trabajo que está haciendo.

La dedicación según Salcedo, M.<sup>25</sup>, denota “implicancia laboral, alto nivel de significancia atribuido al trabajo, sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto”, y se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío. Para Manteca, A., y Durán, M.<sup>11</sup>, se caracteriza por el orgullo y reto. Y Contreras, C<sup>18</sup>, lo considera “estar envuelto en el trabajo”.

En la actualidad, el engagement en los trabajadores beneficia tanto a empresas como a los mismos trabajadores. Salanova, M., y Schaufeli, W.<sup>19</sup> refirió que “cada vez el capital humano es más importante para las organizaciones, y las organizaciones necesitan empleados que sean capaces y estén dispuestos a invertir psicológicamente en sus puestos de trabajo” Las organizaciones modernas están cambiando, y tienen que adaptarse al entorno externo, éstas esperan que sus empleados sean proactivos, que colaboren con los demás, tomen responsabilidades y que se comprometan con excelencia en el trabajo.

El engagement según Cárdenas T., y Jaik, A.<sup>14</sup> “tiene un efecto positivo en los individuos”. En el ámbito laboral puede crear conductas proactivas, iniciativa personal, altos niveles de motivación para asumir nuevos retos en el trabajo, mayor lealtad y fidelidad.

Asimismo Benevides, A., Fraiz, D., y Porto, P.<sup>15</sup> exponen que también se tiene más energía y afección con las labores y existe más involucramiento y eficacia. Aguillón, A., Peña, J., y Decanini, M.<sup>26</sup> explican que las relaciones interpersonales y los aspectos sociales del ambiente laboral configuran gran parte de la esencia de una buena empresa para trabajar.

Benevides, A., Fraiz, D., y Porto, P.<sup>15</sup> refirieron que el instrumento utilizado para medir engagement es Utrecht Work Engagement Scale (UWES), que al

inicio contenía 24 ítems: 9 de vigor, 8 de dedicación y la mayor parte consistía en frases del Master in Business Innovation (MBI) en forma positiva. Después quedaron solo 17 de las cuales 6 son de vigor, 5 de dedicación y 6 de absorción.

Como podemos apreciar, el engagement es un estado mental positivo en el cual, a pesar de las dificultades presentadas en las vivencias laborales, su forma de afrontar las circunstancias son distintas, teniendo una actitud positiva relacionada con su trabajo y caracterizada por vigor, dedicación y absorción, lo cual puede favorecer la satisfacción laboral que el individuo alcanza.

Para Benyakar M. y Lezica Á.<sup>27</sup> la vivencia se considera como ponerse uno realmente en presencia de un objeto, esto es: vivirlo, vivir con él; tenerlo propio en la vida. Para Timón E<sup>28</sup> la vivencia es un acto de experiencia o acontecer mismo de todo cuanto efectivamente nos acontece.

Para Toro R<sup>29</sup>, la vivencia es una experiencia inevitable que nos comunica un contenido preciso de sensaciones y de percepciones y que anula la distancia entre los que siente y la observación del propio sentir. Para la OMS<sup>30</sup> el trabajo laboral es una fuente de vivencias que incluyen accidentes, enfermedades y sufrimiento, que puede comprometer la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores.

Franco TB, Merhy EE<sup>31</sup> además refieren que en un equipo de salud, cada trabajador actúa de forma diferente, aunque estén bajo la misma directriz normativa, pues las prácticas de cuidado son distintas en cada trabajador. Por otro lado y más delicado, las vivencias laborales negativas generan deterioro de las relaciones lo que se pone en evidencia en el aumento de situaciones de violencia entre trabajadores y usuarios. Además, Gutiérrez Henríquez M, Flores Rivera C y Monzó Eyzaguirre J<sup>32</sup> resaltaron problemas de salud como los trastornos músculo-esqueléticos producto de la sobrecarga de trabajo. Spinelli H<sup>33</sup> refiere que un trabajar de salud debe insertarse en una estructura organizacional con altos niveles de autonomía, debido a los procesos de trabajo que se producen los 365 días del año, que implica lidiar con la vida, la

muerte y el sufrimiento, que puede afectar la satisfacción laboral. García<sup>34</sup> expuso que en los primeros estudios donde se habló de esta variable organizacional "satisfacción", fue por Elton Mayo en la Wester Electric Company, cuyos resultados identificaron aspectos de satisfacción e insatisfacción laboral.

Galaz J<sup>35</sup> se sumó también refiriendo que las condiciones físicas del ambiente de trabajo, los factores de higiene inapropiados no producen la satisfacción, sino el descontento. Y Fonseca<sup>36</sup> refirió que Hoppock después del año 1935, realizó investigaciones específicas sobre satisfacción laboral. Moreno et al<sup>37</sup> concluyeron que no existe concordancia de todos los autores sobre la definición de satisfacción laboral, ni existe un modelo aplicativo único.

Espinoza P<sup>38</sup>, cita a Locke quien definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto", aunque las circunstancias y las características del propio trabajador van a determinar su grado de satisfacción, existiendo diversos aspectos que también van a influir en este resultado.

Galaz J<sup>35</sup> establece que la escuela de relaciones sociales o humanas, enfatiza la supervisión, los grupos de trabajo y las relaciones de empleado-dirección, como las fuentes primarias de satisfacción en el trabajo. Zandomeni N<sup>39</sup> asimismo expresó que muchos de los factores que determinan la satisfacción proceden también de la calidad de las relaciones interpersonales que se generan en el ámbito laboral.

Robbins S<sup>40</sup> respecto a las características específicas del supervisor, refirió que influye en la satisfacción laboral "el ser considerado y amistoso". Rodríguez M<sup>41</sup> hace una diferencia entre estas características: "unos buscan en el trabajo el reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización o estímulo". Para Galaz J<sup>35</sup> la remuneración y la recompensa, las posibilidades de ascenso, son grandes influyentes en la satisfacción laboral.

Robbins S <sup>40</sup> refiere que el sueldo es percibido como el evento que puede impactar de manera más importante tanto en la satisfacción, como en el descontento. Respecto al nivel ocupacional y el rango, las personas en posiciones elevadas son normalmente más autónomas y perciben ingresos superiores, quienes podrían expresar mayor satisfacción con sus trabajos que las personas en posiciones inferiores de la organización.

Vargas, J. A<sup>42</sup> refiere que en 1968 Herzberg propuso la existencia de dos factores, un intrínseco o motivador y un extrínseco o higiénico. El primero incluye la relación empleado-trabajo, reconocimiento, realización, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. Y el segundo, Charaja, Y, y Mamani, J<sup>43</sup> lo presentan como las condiciones que rodean al trabajador, por ejemplo: los beneficios sociales, condiciones laborales, políticas de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, salario y seguridad.

## 2.2. Antecedentes del estudio

En relación a las investigaciones internacionales encontramos a Sanclement I, Elboj C y Iñiguez T <sup>44</sup>, en España, año 2017, en una investigación descriptiva, transversal, con el objetivo de determinar el nivel de *engagement* y la relación con las seis áreas de la vida laboral en profesionales de enfermería y su asociación a variables socio-demográficas y laborales, en 305 profesionales. Los resultados mostraron que el 35.4% presentan altos niveles de *engagement* (altos niveles de energía, implicación y eficacia). Concluyéndose que, la población estudiada presenta altos niveles de *engagement* laboral y congruencia entre las sub-escalas de la vida laboral y la organización, con la excepción de la sub-escala de justicia, porque consideran que la organización los trataba de forma injusta.

Orgambidez A, Borrego Y<sup>45</sup>, en España, año 2017, en una investigación transversal, realizada con el objetivo de comprobar el papel predictor del apoyo social y *engagement* en el trabajo, sobre la satisfacción laboral en 215

enfermeras. Los resultados mostraron que el engagement en el trabajo se relacionó de forma positiva y significativa con la satisfacción laboral. Los modelos de regresión lineal múltiple y jerárquica mostraron que los dos tipos de apoyo social y el engagement tuvieron predicciones significativas de la satisfacción con el trabajo. Concluyéndose que hay relación positiva y significativa entre el engagement en el trabajo y la satisfacción laboral.

Álvarez L, et al<sup>46</sup>, en Bogotá, en el año 2016, en un estudio cuasi experimental, realizado con el objetivo de diagnosticar la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria, en 301 trabajadores, se encontró que, el índice de satisfacción laboral fue del 74.4%; las condiciones de trabajo, estímulo moral y material en el desarrollo de la labor, fueron las dimensiones que más influyeron en el resultado. En la evaluación por servicios, solo 14 lograron los valores deseados, y la categoría enfermería resultó más afectada. Se concluye que la entidad asistencial hospitalaria presenta niveles no muy favorables de satisfacción laboral.

Carrillo C, et al<sup>47</sup>, en España, año 2015, en un estudio retrospectivo realizado con el objetivo de explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral, en 546 profesionales sanitarios (médicos residentes, enfermeros y auxiliares), los resultados respecto a la satisfacción general se sitúa en el 71.4%, la satisfacción intrínseca en 32.7%, y la satisfacción extrínseca en 38.7%. En conclusión, los principales hallazgos reflejaron diferencias importantes en los distintos niveles de satisfacción según la categoría profesional, siendo los grupos de gestión y los médicos residentes los más satisfechos, mientras que los especialistas, profesionales de enfermería y auxiliares manifestaron menores niveles de satisfacción.

Travetto C, et. al<sup>48</sup>, en Argentina, año 2015, realizó un estudio transversal, con el objetivo de determinar la frecuencia de agresiones al personal sanitario, en 19967 encuestas electrónicas voluntarias. El 66.7% refirieron agresiones, el 11.3% de agresiones fueron físicas, el 73.4% ocurrieron en instituciones públicas, principalmente en áreas de emergencia, el 16.9% de casos tuvieron secuelas en los profesionales agredidos, 7.9% secuelas físicas; 46.6% refirió inseguridad en el lugar de trabajo y sugirieron diversas medidas para reducirla,

entre las que se destacó la educación comunitaria. Concluyéndose que la violencia verbal o física hacia el personal de salud resultó frecuente, con la consecuencia de secuelas laborales, psíquicas e incluso físicas.

Ortiz S.; León E<sup>49</sup>, en México, año 2014, en un estudio longitudinal realizado con el objetivo de conocer la frecuencia del acoso en médicos residentes, en 260 residentes de especialidades médicas de cirugía, medicina interna, pediatría, ginecología y obstetricia. Los resultados fueron que del total de residentes, 256 (98.5%) manifestaron haber sufrido por lo menos una conducta de acoso durante los últimos seis meses, sin diferencias entre hombres y mujeres. Las mujeres calificaron más alto en la escala de bloqueo de la comunicación que los hombres. Las conductas de acoso con promedios más altos fueron la intimidación manifiesta y el desprestigio laboral. La especialidad de ginecología y obstetricia tuvo los puntajes más elevados en todas las medidas de acoso. Concluyéndose que las formas de acoso con los puntajes mayores fueron: el demérito del trabajo, amenazas verbales, gritos o ridiculización.

Cifuentes J y Manrique F<sup>50</sup>, en Colombia, año 2014, en un estudio descriptivo realizado con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción laboral en 105 enfermeras, se identificó menor satisfacción laboral en los aspectos con la relación interpersonal con los compañeros (media de 2.05), competencia profesional (media de 2.35), monotonía laboral (media de 2.59), presión del trabajo (media de 2.83), relación interpersonal con sus jefes (media de 3.01), hallándose una satisfacción laboral global (media de 69.98) de las puntuaciones totales. Concluyendo que no se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los enfermeros en relación con el género, edad, formación académica y servicio al cual se hallan asignados.

Fernández C, Yáñez R.<sup>51</sup> en Chile, año 2014, realizaron un estudio cualitativo y descriptivo, con el objetivo de describir la manifestación del Engagement en profesionales de enfermería, en 3 enfermeras con larga trayectoria laboral, elegidas a través del muestreo por intensidad. Los resultados fueron, que las

enfermeras son personas que poseen un gran sentido de ayuda, el cual satisfacen a través de las actividades de su profesión, mostrando conductas altamente motivadas y experimentando emociones positivas muy intensas durante el contacto con los usuarios. Concluyendo que se evidencia existencia del Engagement en dichas profesionales que entienden su profesión como algo significativo, parte de su identidad, y se satisfacen en ayudar, valorando el vínculo afectivo con los usuarios como estrategia principal.

Garcia C., Solano M., Martinez M <sup>52</sup>, en España, año 2013, en un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, realizado con el objetivo de analizar la influencia del género y edad en la satisfacción laboral de 546 profesionales sanitarios, donde los resultados mostraron que, en general un 77.2% se encontró satisfecho con el trabajo que desempeña, en relación al género, se evidencia la feminización de casi todas las profesiones sanitarias sin excepción, encontrando niveles de satisfacción superiores entre las mujeres. Concluyéndose que podemos delimitar la influencia del género en los niveles de satisfacción laboral, obteniéndose asociaciones significativas en ambas variables.

Ferrer G <sup>53</sup>, en Portugal, año 2013, en un estudio exploratorio, correlacional y cuantitativo, realizado con el objetivo de analizar los niveles de burnout y engagement de los médicos, a través de una investigación, en 123 médicos de instituciones de salud públicas y privadas. Los resultados señalaron que existe un porcentaje de médicos con agotamiento emocional y mediana despersonalización. Los análisis diferenciales apoyaron niveles significativamente diferenciados de burnout y engagement cuando se consideran la institución, el trabajo por turnos y la especialización. Los resultados correlacionales apuntaron una correlación positiva entre burnout, engagement, edad, años de servicio y número de niños. Concluyéndose que estos resultados reforzaron la idea que el estrés tiene un impacto significativo en el estado general del individuo, acabando por influenciar en su desempeño laboral.

Pastor S. et al <sup>54</sup>, en España, año 2011, en un estudio cualitativo, realizado con el objetivo de conocer la experiencia vivida por los profesionales de la salud en situaciones de muerte y duelo perinatal, en 19 profesionales, en la cual se identificaron 3 categorías temáticas: la práctica asistencial, los sentimientos que despierta la pérdida perinatal, significado y creencias sobre la pérdida y el duelo perinatal. Se concluye que se pone de manifiesto que la falta de conocimientos y recursos para enfrentar la pérdida perinatal hace que se adopten actitudes poco adecuadas en estas situaciones, generando una sensación de ansiedad, impotencia y frustración que compromete la competencia profesional.

En relación a las investigaciones nacionales encontramos a Ramos J<sup>55</sup>, en Arequipa, año 2018, en un estudio descriptivo realizado con el objetivo de determinar la relación entre las dimensiones de los factores psicosociales con las dimensiones del síndrome de Burnout y Engagement en residentes de especialidades clínicas, en 60 residentes de pediatría, medicina interna, gineco-obstetricia y cirugía general, obteniéndose como resultado que, el engagement era alto y muy alto en las tres dimensiones de vigor, dedicación y absorción. Obteniendo 76.6% de diagnóstico de engagement. Concluyéndose que la frecuencia de engagement fue alta.

Estrada W y Vargas<sup>56</sup> en el Callao, año 2017, realizaron una investigación correlacional-causal de diseño no experimental, con el objetivo de determinar el papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa industrial, en 130 trabajadores. Los resultados encontrados mediante la prueba de ecuaciones estructurales; evidenciaron que el engagement ejerce un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, por otra parte se evidenció que el engagement no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral. En conclusión, el engagement ejerce un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Además el engagement no se relaciona con el estrés laboral ni con la satisfacción laboral, cumpliendo solamente un rol de variable interviniente.

Mejía R, Gómez H, Cáceres O<sup>57</sup>, en Lima, año 2016, en un estudio transversal analítico, realizado con el objetivo de determinar los factores asociados al maltrato laboral en el personal de salud, en 201 encuestados, donde se encontró que la gran mayoría del personal evaluado se había sentido maltratado por lo menos una vez (90%), el maltrato psicológico se presentó entre 81 y 90%, el maltrato físico del 49 al 66% y el sexual del 21 al 34%. Se concluyó que, las profesiones de más alto riesgo psicosocial son aquellas que tienen permanente contacto con los usuarios, ya que por su propio tipo de trabajo y la permanente exposición a todo tipo de usuarios, le predispone a un mayor riesgo de ser agredido.

Valdez B<sup>10</sup>, en Lima, año 2016, en un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, realizado con el objetivo de establecer la satisfacción laboral en 173 trabajadores de salud. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción de acuerdo a las variables mostraron porcentajes bajos: 71.8% de profesionales presentaron insatisfacción específica, el 97.7% estuvo insatisfecho con las actividades que realizaban, 98.3% está insatisfecho con el reconocimiento de sus superiores y su remuneración económica, de la misma forma, 57.5% de trabajadores considera sentirse insatisfecho con las relaciones laborales, las instalaciones y condiciones del equipo e instrumental de los centros de salud y 76.4% estaba satisfecho con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral. Concluyéndose que, existe insatisfacción en general con respecto a su trabajo, sin embargo muestran satisfacción con las capacitaciones recibidas.

Urquiaga M<sup>58</sup>, en Chimbote, año 2015, en un estudio cualitativo-fenomenológico realizado con el objetivo de analizar comprensivamente las vivencias de los profesionales de enfermería en la gestión del cuidado a personas, en 8 enfermeras. Los resultados dieron a conocer las percepciones de las enfermeras que consideraron importante la organización del servicio, administración de los insumos, medicamentos, estancia hospitalaria, manejo personal, coordinaciones con la familia, como factores que contribuyen a mejorar la calidad de atención en el paciente. También manifestaron que se sienten realizadas como profesional, debido a la satisfacción del paciente, la

contribución en su mejoría y contar con recursos humanos con liderazgo y responsabilidad. Concluyéndose que entre sus vivencias lo más importante en la gestión del cuidado es la contribución del área administrativa para cumplir debidamente con la atención.

Ladero, A<sup>59</sup>, en Chimbote, año 2015, en un estudio descriptivo, de corte transversal, realizado con el objetivo de determinar los tipos de violencia laboral más frecuentes en 63 enfermeras. Los tipos de Violencia más frecuentes fueron: violencia psicológica, sexual y física, con porcentajes de 88.9%, 9.5% y 6.3% respectivamente. Respecto a la violencia laboral es poco frecuente en el 88.9%, y sin violencia en el 11.1%. En el tipo de violencia psicológica y violencia física prevalece como principal agresor el médico, seguido de la enfermera y en menor frecuencia el paciente. Concluyéndose que los tipos de violencia más frecuente son la violencia psicológica, sexual y física.

A nivel local, se encontraron entre las investigaciones a Henríquez L<sup>60</sup>, en Trujillo, año 2017, en un estudio correlacional con el objetivo de determinar la relación existente del engagement y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, en 50 profesionales. Los resultados mostraron que el 70% tuvo un nivel de engagement muy bajo y el 22% un nivel bajo. Concluyéndose que el nivel de engagement es bajo, teniendo poca energía mental para hacer frente a las funciones que realiza.

García M, Vargas S<sup>61</sup>, en Trujillo, año 2016, en un estudio descriptivo con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes, en 40 enfermeras. Los resultados arrojaron que el 30% de enfermeras manifestaron un grado de satisfacción laboral baja, el 62.5% media y 7.5% alta. Respecto a la calidad del cuidado, el 2.5% de pacientes percibieron que la calidad del cuidado es mala, el 17.5% regular y el 80% buena. Concluyendo que existe una relación significativa entre las dos variables.

Sotelo M<sup>62</sup>, en Trujillo, año 2016, en una investigación realizada con el objetivo de analizar la relación entre engagement y estrés laboral, en 48 docentes de ambos géneros, en un estudio descriptivo-correlacional. Según los resultados se encontró que existe correlación negativa, de grado medio, entre engagement (cada uno de sus factores) y estrés laboral (cada uno de sus factores; relación con los jefes, preparación inadecuada, falta de apoyo, conflicto con otros trabajadores, sobrecarga laboral, incertidumbre respecto al tratamiento, vulnerabilidad y satisfacción); asimismo, correlación negativa, de grado débil entre engagement y factor de autoestima en los docentes. Concluyéndose que los resultados permitieron evidenciar la existencia de una correlación negativa, de grado medio y altamente significativa entre engagement y estrés laboral y sus respectivos factores.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **Satisfacción laboral**

#### **- Definición conceptual :**

Satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a la percepción de bienestar o cumplimiento de expectativas de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo.<sup>50,63</sup>

### **Vivencias asistenciales**

#### **- Definición conceptual:**

Son las experiencias de vida, modo de vivir, de acuerdo a la labor asistencial de cada profesional, pudiendo llegar a ser significativas en su personalidad e integración laboral.<sup>64</sup>

### **Engagement**

#### **- Definición conceptual:**

Es un estado mental positivo relacionado con el trabajo caracterizado por el vigor (altos niveles de energía y resistencia mental); dedicación (alta implicación laboral); y absorción (alto estado de concentración e inmersión).<sup>16</sup>

## **2.4. Variables e indicadores**

### **2.4.1 Variable Dependiente: Satisfacción laboral**

#### **Definición operacional**

Estado emocional positivo o placentero de las experiencias de trabajo desde la percepción del propio profesional de salud y evaluado por un cuestionario de Satisfacción Laboral con evaluación en escala de Likert.

**Escala de medición de la variable:** Nominal

#### **Indicador**

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Moderadamente insatisfecho
- Ni satisfecho, Ni insatisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

#### **Categorías de la variable**

La puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos del encuestado en cada uno de los catorce ítems, asignando un valor de 1 a muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a muy satisfecho. La puntuación total oscila entre 14 y 98, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

#### **Índice**

- Muy insatisfecho: 1

- Insatisfecho: 2
- Moderadamente insatisfecho: 3
- Ni satisfecho, Ni insatisfecho: 4
- Moderadamente satisfecho: 5
- Satisfecho: 6
- Muy satisfecho: 7

#### **2.4.2. Variable independiente: Vivencias asistenciales**

##### **Definición operacional**

Es aquella experiencia personal vivida por el profesional de la salud dentro del entorno de su trabajo y asistencia de salud con los pacientes. Que se midió a través de una encuesta con evaluación en la escala de Likert.

**Escala de medición de la variable:** Ordinal

##### **Indicador**

- Vivencia positiva
- Vivencia intermedia
- Vivencia negativa

##### **Categorías de la variable**

- vivencia positiva (mayor o igual de 47 puntos).
- vivencia intermedia (mayor o igual de 30 hasta 46).
- vivencia negativa (menor o igual de 29 puntos).

##### **Índice.**

Los ítems 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 21, 23, 29.

Son medidos de la siguiente manera:

Nunca:	0
A veces:	1
Siempre:	2

Los ítems 4, 5, 6, 7, 12, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 30

Son medidos de la siguiente manera:

Nunca: 2

A veces: 1

Siempre: 0

### **2.4.3. Variable interviniente: Engagement**

#### **Definición operacional**

Es un estado mental positivo del profesional de salud frente al trabajo, en el que demuestra vigor, dedicación y absorción en el cumplimiento de sus labores asistenciales. Evaluado a través de Encuesta UWES17.

**Escala de medición de la variable:** Ordinal

#### **Indicador**

- Muy alto
- Alto
- Promedio
- Bajo
- Muy bajo

#### **Categorías de la variable**

- Vigor: preguntas 1, 4, 8, 12,15,17
- Dedicación: preguntas 2, 5, 7, 10,13
- La absorción: preguntas 3, 6,9, 11, 14, 16.

#### **Índice.**

- 1 (algunas veces por año o menos)
- 2 (una vez o menos por mes)
- 3 (algunas veces por mes)
- 4 (una vez por semana)
- 5 (algunas veces por semana)

- 6 (todos los días)

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

- Estudio descriptivo, transversal

#### 3.2. Población y muestra de estudio

**Población:** 27 profesionales de la salud que laboran en el Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico.

<b>Grupo ocupacional</b>	<b>Total</b>
Médicos	8
Obstetras	11
Enfermeras	8
	<b>27</b>

**Muestra:** total de la población de estudio que cumplieron los criterios de selección, que al final estuvo constituido por 24 profesionales de salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico, debido a que 3 profesionales no quisieron participar de la investigación uno de cada grupo profesional.

#### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

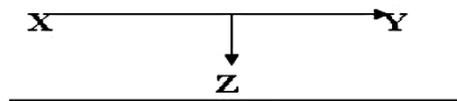
- Personal profesional de salud médico, enfermera y obstetra que labora en el servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque, con una antigüedad no menor de 6 meses

### Criterios de exclusión

- Personal profesional de salud médico, enfermera y obstetra que no desee participar de la investigación

### 3.3. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue correlacional. Simbolizada como:

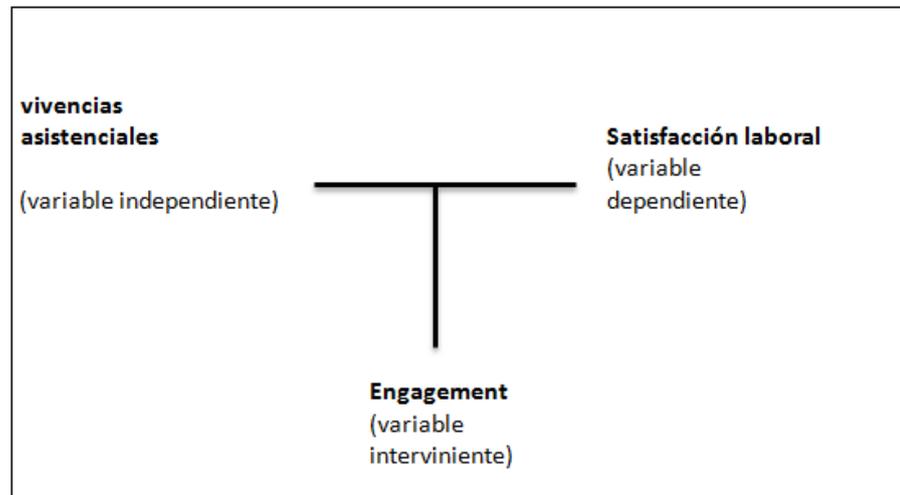


Siendo:

X: Vivencias asistenciales

Y: Satisfacción laboral

Z: Engagement



Fuente:(Hernández, Fernández, y Baptista (2014, pág.113).

### 3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

#### Técnica:

La técnica utilizada fue la encuesta

#### Instrumentos de investigación:

- El cuestionario de **Engagement** estuvo constituido por 17 preguntas cerradas, estructurada por sus dimensiones vigor, absorción y dedicación. La puntuación se obtuvo sumando los puntajes parciales por escala, para luego dividirse el resultado entre la cantidad de ítems de la subescala correspondiente. Así, se obtuvieron tres puntajes parciales, de acuerdo a cada subescala y además un puntaje total (suma de puntaje total entre número de ítems) dentro del rango de 1 a 6 puntos.

#### Recodificación los resultados del UWES:

- 0 a .99                    1 (algunas veces por año o menos)
- 1 a 1.99                    2 (una vez o menos por mes)
- 2 a 2.99                    3 (algunas veces por mes)
- 3 a 3.99                    4 (una vez por semana)
- 4 a 4.99                    5 (algunas veces por semana)
- 5 a 6                        6 (todos los días)

#### Categorías de puntajes para el UWES 17

<b>Calificación</b>	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>
Muy alto	95° percentil ≤ puntaje	
Alto	75° percentil ≤ puntaje	< 95° percentil
Promedio	25° percentil ≤ puntaje	< 75° percentil
Bajo	5° percentil ≤ puntaje	< 25° percentil
Muy bajo	puntaje	< 5° percentil

### Puntajes normativos para el UWES-17

	Vigor	Dedicación	Absorción	Total
<b>Muy Bajo</b>	≤ 2.17	≤ 1.60	≤ 1.60	≤ 1.93
<b>Bajo</b>	2.18 – 3.20	1.61 – 3.00	1.61 – 2.75	1.94 – 3.06
<b>Promedio</b>	3.21 – 4.80	3.01 – 4.90	2.76 – 4.40	3.07 – 4.66
<b>Alto</b>	4.81 – 5.65	4.91 – 5.79	4.41 – 5.35	4.67 – 5.53
<b>Muy alto</b>	≥ 5.61	≥ 5.80	≥ 5.36	≥ 5.54

- El cuestionario de **Satisfacción Laboral** constó de 14 preguntas cerradas, con una puntuación en la escala de Likert; muy insatisfecho: 1, insatisfecho: 2, moderadamente insatisfecho: 3, ni satisfecho ni insatisfecho: 4, moderadamente satisfecho: 5, satisfecho: 6, muy satisfecho: 7.
- El cuestionario de **vivencias asistenciales** constó de 30 preguntas cerradas, con una puntuación en la escalada de Likert:  
Los ítems 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 21, 23, 29.  
Fueron medidos de la siguiente manera:  
Nunca: 0  
A veces: 1  
Siempre: 2  
  
Los ítems 4, 5, 6, 7, 12, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 30 fueron medidos de la siguiente manera:  
Nunca: 2  
A veces: 1  
Siempre: 0

### **Validación y confiabilidad de los instrumentos**

El Cuestionario de Engagement en castellano, escala de entusiasmo laboral (Utrecht Work Engagement Scale). Schaufeli et al<sup>17</sup>; en el 2002 desarrollaron como alternativa de evaluación el UWES 17. Los resultados psicométricos confirman la validez factorial del UWES, teniendo tres escalas altamente relacionada e internamente consistente; este patrón de correlación se replica en muestras de diferentes países, lo que confirma la validez del instrumento.

El cuestionario de la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979, adaptada al español por Bilbao y Fidalgo en 1995, que consta de 15 ítems y dos dimensiones: satisfacción laboral intrínseca y satisfacción laboral extrínseca. Encontrando como valores de Alpha de Cronbach entre 0.85 y 0.88 para satisfacción general, entre 0.79 y 0.85 para satisfacción intrínseca y entre 0.74 y 0.78 para satisfacción extrínseca. Los investigadores Arias W et al<sup>65</sup> establecieron las correlaciones en un estudio previo hecho en Arequipa, Ítem-test resultaron altamente significativas ( $p < 0,00$ ), estos resultados indican que la prueba posee un alto nivel de homogeneidad y, por lo tanto, los reactivos tienen validez de criterio. Estos valores indican que la Escala de Satisfacción en el Trabajo es válida y confiable. Se utilizaron 14 ítems, obviando estabilidad laboral porque todos tenían similar estabilidad.

El cuestionario de vivencias asistenciales fue creado por las autoras y validado por el juicio de 3 expertos profesionales: obstetra, médico ginecólogo y psicólogo.

### **3.5. Procesamiento y análisis de datos**

Para el desarrollo de esta investigación:

- Se presentó y solicitó el permiso correspondiente al Médico jefe del Centro de Salud El Bosque.
- Se realizó la captación del personal de salud verificando sus horarios y área trabajo, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión.

- Se presentó el documento de autorización de jefatura para desarrollar el estudio
- Se solicitó el consentimiento informado al personal de salud del servicio de emergencia y centro obstétrico, para el recojo de datos a través de las encuestas, explicando la importancia del estudio y el anonimato que tendría cada dato brindado.
- Se aplicó la encuesta en un periodo de 20 minutos.

Los datos recolectados se introdujeron en una base de datos, utilizando el programa informático office Excel para registrar los datos correspondientes a las variables y dimensiones de estudio.

Se utilizó un programa estadístico SPSS versión 23.0 para realizar el análisis estadístico. La presentación se realizó en tablas de simple y doble entrada. Se utilizó el test estadístico Chi cuadrado para establecer la relación entre las variables, con un nivel de significancia  $p < 0.05$ .

### **3.6. Consideraciones éticas.**

Se aplicó tres cuestionarios, en los cuales se explicó el propósito de la investigación, el carácter científico, el anonimato de las respuestas y la importancia del llenado total y honesto. Luego se procedió a solicitar la firma del consentimiento informado.

El proyecto estuvo basado en los principios, consideraciones morales y éticas tomando en cuenta los principios de Helsinki (Artículos: 7, 8, 9, 10, 25, 26)<sup>66</sup> y el código de ética y deontología del colegio de obstetras (Art. 64)<sup>67</sup>

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

Relación entre el engagement, las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

Variable 1	Categoría	n	%	Variable 2: Engagement								Correlación		
				Muy bajo		Intermedio		Alto		Muy alto		X <sup>2</sup>	gl	p*
				n	%	n	%	N	%	N	%			
Vivencias asistenciales	Intermedias	11	45.8	1	9.1	2	18.2	5	45.5	3	27.3	6.8	3	0.080
	Positivas	13	54.2	0	0.0	0	0.0	12	92.3	1	7.7			
	Total	24	100.0	1	4.2	2	8.3	17	70.8	4	16.7			
Satisfacción laboral	Moderadamente Insatisfecho	2	8.3	1	50.0	0	0.0	1	50.0	0	0.0	17.4	9	<b>0.043</b>
	Ni satisfecho ni insatisfecho	2	8.3	0	0.0	1	50.0	1	50.0	0	0.0			
	Moderadamente satisfecho	10	41.7	0	0.0	1	10.0	7	70.0	2	20.0			
	Satisfecho	10	41.7	0	0.0	0	0.0	8	80.0	2	20.0			
	Total	24	100.0	1	4.2	2	8.3	17	70.8	4	16.7			

\*Prueba Chi Cuadrado; gl, grados de libertad.

**Fuente:** Datos Obtenidos por la Investigadora. Centro de Salud El Bosque 2018

**Interpretación:** Se evidencia relación significativa entre el Engagement y la satisfacción laboral

**Tabla 2**

Vivencias asistenciales más frecuentes de los profesionales del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

Vivencias asistenciales	n	%
Intermedias	11	45.8
Positivas	13	54.2
Negativas	0	0.0
Total	24	100.0

*Fuente: Datos Obtenidos por la Investigadora. Centro de Salud El Bosque 2018*

**Interpretación:** La mayoría (54%) de profesionales de salud experimentaron vivencias asistenciales positivas.

**Tabla 3**

Nivel de satisfacción laboral de los profesionales del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

Satisfacción laboral	N	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	0	0.0
Moderadamente Insatisfecho	2	8.3
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	8.3
Moderadamente satisfecho	10	41.7
Satisfecho	10	41.7
Muy satisfecho	0	0.0
Total	24	100.0

*Fuente:* Datos Obtenidos por la Investigadora. Centro de Salud El Bosque 2018

**Interpretación:** La mayoría de los profesionales de salud se encuentran laboralmente satisfechos y moderadamente satisfechos.

**Tabla 4**

Nivel de engagement de los profesionales del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

ENGAGEMENT	n	%
Muy bajo	1	4.2
Bajo	0	0.0
Intermedio	2	8.3
Alto	17	70.8
Muy alto	4	16.7
Total	24	100.0

*Fuente: Datos Obtenidos por la Investigadora. Centro de Salud El Bosque 2018*

**Interpretación:** la mayoría de los profesionales de salud tiene alto nivel de Engagement.

**Tabla 5**

Relación entre las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral en los profesionales del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

Satisfacción laboral	Vivencias asistenciales				Correlación		
	Intermedias		Positivas		X <sup>2</sup>	gl	p*
	N	%	N	%			
Moderadamente Insatisfecho	1	50.0	1	50.0	0.235	3	0.972
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	50.0	1	50.0			
Moderadamente satisfecho	5	50.0	5	50.0			
Satisfecho	4	40.0	6	60.0			
Total	11	45.8	13	54.2			

\*Prueba Chi Cuadrado; gl, grados de libertad.

**Fuente:** Datos Obtenidos por la Investigadora. Centro de Salud El Bosque 2018

**Interpretación:** No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y las vivencias asistenciales en los profesionales de salud.

**Tabla 6**

Relación entre el nivel de engagement y la satisfacción en los profesionales con vivencias intermedias del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque durante el año 2018.

Vivencias asistenciales	Satisfacción laboral	n	%	ENGAGEMENT								Correlación		
				Muy bajo		Intermedio		Alto		Muy alto		X <sup>2</sup>	gl	P*
				N	%	N	%	n	%	n	%			
	Muy insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0			
	Insatisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0			
	Moderadamente Insatisfecho	1	9.1	1	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0			
	Ni satisfecho ni insatisfecho	1	9.1	0	0.0	1	100.0	0	0.0	0	0.0			
Intermedias	Moderadamente satisfecho	5	45.5	0	0.0	1	20.0	3	60.0	1	20.0	17.2	9	<b>0.046</b>
	Satisfecho	4	36.4	0	0.0	0	0.0	2	50.0	2	50.0			
	Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0			
	Total	11	100.0	1	9.1	2	18.2	5	45.5	3	27.3			

\*Prueba Chi Cuadrado; gl, grados de libertad.

**Fuente:** Datos Obtenidos por la Investigadora. Centro de Salud El Bosque 2018

**Interpretación:** Existe relación altamente significativa entre la satisfacción laboral y el nivel de engagement en profesionales con vivencias intermedias.

## V. DISCUSIÓN

**En la tabla 1.** Se determinó una relación estadística significativa ( $p$ -valor  $< 0.05$ ) entre el nivel de engagement y la satisfacción laboral de los profesionales de salud, pero no con las vivencias asistenciales. Reafirmando la importancia de establecer métodos que permitan a una organización, generar y mantener un nivel de engagement alto para lograr un buen nivel de satisfacción laboral.

Resultados similares fueron reportados por Orgambidez A, Borrego Y<sup>45</sup>, en España, quienes concluyeron que existe relación positiva y significativa entre el engagement en el trabajo y la satisfacción laboral. Por otro lado, Estrada W y Vargas<sup>56</sup> en Callao encontraron que el engagement ejerce un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, cumpliendo un rol de variable interviniente, aunque no se evidenció que el engagement se relacione positivamente con la satisfacción laboral.

Al haber demostrado que existe relación entre engagement y satisfacción, nos permite deducir el rol importante que el engagement puede desempeñar en la vida laboral de todo profesional. Según Parra P<sup>16</sup>, el engagement es “un estado mental positivo laboral, caracterizado por altos niveles de energía y resistencia mental, alta implicación laboral y alto estado de concentración e inmersión en el trabajo”.

Tener un alto nivel de engagement permite al trabajador, adaptarse a cambios con facilidad, tener altos niveles de energía, ser proactivos, colaboradores con los compañeros, tomar responsabilidades y comprometerse con excelencia en el trabajo, beneficiando no sólo a los trabajadores, sino también a las empresas, quienes necesitan empleados capaces y dispuestos a invertir psicológicamente en sus puestos de trabajo.<sup>19,22,23</sup>

Es decir que, al tener un buen engagement, aunque existan dificultades en el trabajo, o las vivencias laborales no sean las más óptimas, su forma de afrontarlas es distinta, lo que puede favorecer alcanzar una mayor satisfacción laboral.

**En la tabla 2**, se determinó que la mayoría (54.2%) de los profesionales de la salud experimentaron vivencias asistenciales positivas y el 45.8% vivencias asistenciales intermedias, sin encontrar casos de vivencias asistenciales negativas.

Al respecto, se encontraron resultados diferentes en la investigación de Mejía R, Gómez H, Cáceres O<sup>57</sup>, en Lima, quienes refirieron que la gran mayoría del personal evaluado se había sentido maltratado por lo menos una vez (90%), que el maltrato psicológico se presentó entre 81 y 90%, el maltrato físico del 49 al 66% y el sexual del 21 al 34%. Concluyendo que, los profesionales de más alto riesgo psicosocial son aquellas que tienen permanente contacto con los usuarios.

Como podemos observar, las vivencias positivas e intermedias son las encontradas entre los trabajadores de los servicios de emergencia y centro obstétrico del Centro de Salud El Bosque, y nos permite determinar que el personal de salud no alcanzó puntajes para considerar que presenta vivencias negativas, en el desarrollo de su labor en estos dos servicios, creando un entorno favorable para el desarrollo de sus funciones, o en todo caso, son capaces de resolver eficazmente los problemas que se les presentan, lo que les permite minimizar experiencias desagradables. Aunque lo ideal hubiera sido encontrar vivencias positivas en mayor frecuencia, por lo que se resalta la importancia de seguir mejorando dicho entorno laboral, y por ende el clima laboral.

**En la tabla 3.** La mayoría de los profesionales de salud se encuentran laboralmente satisfechos y moderadamente satisfechos (41.7%), y solo el (8.3%) se muestran moderadamente insatisfecho o no satisfechos, ni insatisfechos.

Resultados similares fueron encontrados por Álvarez L, et al<sup>46</sup>, en Bogotá, quien encontró que, el índice de satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria fue del 74.4%. Carrillo C, et al<sup>48</sup>, en España, determinó que la satisfacción general de los profesionales sanitarios se sitúa en el 71.4%. De la misma manera, García C., Solano M., Martínez M<sup>52</sup>, en España, mostraron que, en general el 77.2% de profesionales sanitarios se encontró satisfecho con el trabajo que desempeña. De manera contraria, en el ámbito nacional, Valdez B<sup>10</sup> en Lima,

en una red asistencial refirió que existió insatisfacción en general con respecto a su trabajo.

Los resultados encontrados en la presente investigación, nos muestran que la satisfacción laboral es buena, aunque no óptima para una institución de salud, debido a que no se encontró personal muy satisfecho. A pesar de ello, estos resultados pueden ser un punto de partida, para que el establecimiento de salud tome medidas y busque mejorar la satisfacción laboral de sus trabajadores.

**En la tabla 4**, se evidenció que la mayoría de los profesionales de salud tienen alto nivel de Engagement (70.8%), 16.7% tiene un nivel muy alto, 8.3% un nivel entre intermedio y 4.2% muy bajo.

Estos resultados son similares a los encontrados por Sanclement I, Elboj C y Iñiguez T<sup>45</sup>, en España, quienes determinaron que la población estudiada presentó altos niveles de engagement laboral (35%). De la misma manera, en el ámbito nacional, Ramos J<sup>55</sup>, concluyó que la frecuencia de engagement en los residentes de especialidades clínicas también es alta.

Por el contrario Ferreira A., et al<sup>68</sup>, encontraron que los trabajadores de salud pública y privada que el 15.9% tiene niveles bajos de engagement y solo el 14.4% nivel alto de engagement.

Todo individuo que forma parte de una organización, como los profesionales de salud, pueden sentirse sometidos a un desgaste profesional y emocional, por las diversas responsabilidades que demanda su trabajo. Sin embargo, cuando los profesionales mantienen un estado mental positivo en el trabajo, les permite manejar con mayor capacidad las diversas vivencias.

Para Bridger E<sup>20</sup>, hablar de engagement, implica esfuerzo en el trabajo, compromiso, motivación y funcionamiento laboral óptimo. Siendo un estado interno del ser, que el empleado tiene para ofrecer y que no espera que se le solicite para que pueda demostrar su desempeño. Asimismo, para Redmond k<sup>21</sup> el engagement

puede llevar al liderazgo, demostrando capacidad para atraer, retener y dar energía a los demás empleados que permitirá el éxito de la organización.

**En la tabla 5**, se determinó que no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y las vivencias asistenciales en los profesionales de salud, de esta manera se puede deducir que las vivencias asistenciales de los profesionales no es por sí solo, un factor condicionante para su satisfacción laboral.

Al respecto, Urquiaga M<sup>58</sup> encontró resultados diferentes a los de la presente investigación, refiriendo que las profesionales estudiadas (enfermeras), se sentían realizadas profesionalmente; generando que el paciente se sienta satisfecho lo que contribuía a su mejoría.

Estos resultados, junto a los anteriormente descritos, nos permiten considerar que debe existir algo interno, propio de cada trabajador, que les permiten estar satisfechos a pesar de las vivencias negativas o no tan positivas de su trabajo, y lograr su satisfacción, sin que esta tenga relación directa con su vivencia.

**En la tabla 6**, se observa que existe relación altamente significativa entre el nivel de engagement y la satisfacción laboral en profesionales con vivencias intermedias.

Estos resultados son similares a los encontrados por Estrada W y Vargas<sup>56</sup> en Callao quienes evidenciaron que el engagement tiene un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, teniendo un rol interviniente, para que a pesar de tener situaciones de estrés en el trabajo, es decir vivencias negativas o no adecuadas, continúen alcanzando satisfacción con la labor desempeñada.

Estos resultados, nos permiten determinar que el engagement presenta un rol mediador o interviniente, entre las vivencias que presentan los profesionales de salud que hace que a pesar de que las vivencias no son las óptimas el profesional labore con una buena actitud y haciendo que esto no intervenga negativamente en su productividad y clima laboral.

Hubiera sido un hallazgo importante el relacionar engagement con satisfacción en profesionales con vivencias negativas, que era parte de uno de los objetivos, pero no se encontraron vivencias negativas. A pesar de ello con los resultados anteriores podemos asumir que ante mayor nivel de engagement mayor satisfacción, como hemos podido observar el engagement obra de manera positiva en el desarrollo del ser humano y el logro de su satisfacción.

## VI. CONCLUSIONES

- Existe relación estadística significativa entre engagement y satisfacción laboral, pero no se encontró relación entre engagement y vivencias asistenciales.
- Las vivencias asistenciales más frecuentes fueron vivencias positivas (54.2%), seguidas de vivencias intermedias (45.8%).
- El nivel de satisfacción laboral predominante fue satisfechos y moderadamente satisfechos (41.7% cada uno).
- El nivel de engagement de la mayoría de profesionales fue alto (70.8%), seguido de muy alto (16.7%).
- No se encontró relación estadística significativa entre las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral
- Existe relación estadística altamente significativa entre el nivel de engagement y la satisfacción laboral en profesionales con vivencias intermedias.

## VII. RECOMENDACIONES

- Al personal profesional y equipo de gestión del Centro de salud El Bosque, implementar un programa de actividades que contribuyan en el fortalecimiento y mejoramiento su engagement, como talleres motivacionales, charlas, entre otros, no solo con el propósito de mantener al personal comprometido con su labor, sino también con la finalidad de crear socios, de tal manera que el personal tome la responsabilidad de su propio desarrollo profesional y se comprometa con la excelencia laboral.
- Al jefe del establecimiento y responsable del recurso humano, se le sugiere reforzar actividades de reconocimiento al logro, como un estímulo para continuar realizando una labor acorde con las exigencias de su labor asistencial, como reconocimientos, capacitaciones, financiamiento de ideas innovadoras, entre otros; que impulse el buen desempeño laboral.
- A los futuros investigadores, que continúen evaluando el engagement en otros espacios laborales y su impacto en el desempeño laboral, e investigar la eficacia de la aplicación de programas educativos destinados a incrementar el nivel de engagement, con la participación en los mismos de un equipo multidisciplinario, que incluya psicólogos. Además se recomienda que investiguen los factores relacionados a incrementar los niveles del engagement de los profesionales de la salud.
- A futuros profesionales de la salud exhortamos a que tomen la decisión e iniciativa en querer conocer y aplicar el engagement en sus vidas, reforzando su vocación de servicio, compromiso y sus competencias laborales.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Espinosa C, García M. Estrés Laboral en Profesionales de la Salud: Etiología, Prevención, Consecuencias y Técnicas de Intervención. [Tesis]. Sabana, Colombia: Universidad La Sabana; 2012
2. Richarte Y, Risco C. Factores condicionantes al estrés laboral en profesionales que laboran en el servicio de gineco obstetricia del hospital Es salud Ayacucho de agosto - octubre del 2015". [Tesis]. Ayacucho, Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
3. Fort Z. La enfermera y el estrés en la cotidianidad del trabajo en instituciones de salud. [Internet]. Uruguay 2014. [Consultado el 08/01/18]. Disponible en: [https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/sites/ministerio-salud-publica/files/documentos/publicaciones/22\\_La%20enfermera%20y%20el%20estr%C3%A9s%20en%20la%20cotidianidad%20del%20trabajo%20en%20instituciones%20de%20salud.%20Zoraida%20Fort.pdf](https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/sites/ministerio-salud-publica/files/documentos/publicaciones/22_La%20enfermera%20y%20el%20estr%C3%A9s%20en%20la%20cotidianidad%20del%20trabajo%20en%20instituciones%20de%20salud.%20Zoraida%20Fort.pdf)
4. Contreras V, Reynaldo K, Cardona L. Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Rev. Med. Cubana de Enfermería. 2015: 31 (1): 4-8
5. Parra P. Relación entre el nivel de Engagement y el rendimiento académico teórico/práctico. Rev Educ Cienc Salud. [Internet]. 2010. [Consultado el 11/01/18]. 7 (1): 57-63. Disponible en: <http://www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/vol712010/revbib71a.pdf>
6. Reyes S. De la decadencia a la búsqueda del cuidado de sí: vivencias del embarazo en la gestante adolescente en una comunidad rural costeña. [Tesis doctoral]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. 2014.
7. León L., Méndez L., Ruiz A. El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector

- educativo colombiano. [Tesis maestria]. Manizales, Colombia: Universidad de Manizales. 2015.
8. Portero S, Vaquero M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2015; 23 (3): 14-43.
  9. González L., Guevara E., Morales G., Segura P., Luengo C. Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. Rev. Cienci. Enferm. [Internet]. 2013 [Consultado el 06/02/18], 19(1); 11-21. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532013000100002](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100002)
  10. Valdez B. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013. [Tesis maestria]. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. 2016.
  11. Arenas F, Andrade V. Factores de riesgo psicosocial y compromiso Engagement con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia1. Acta Colombiana de Psicología. 2013; 16 (1): 43-56.
  12. Viejo S, Gonzalez M. Presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería del hospital del niño morelense y su relación con determinados factores laborales. Rev. European Scientific Journal (ESJ) [Internet]. México. 2013. [Consultado el 15/03/18]. 9 (12); 2-4. Disponible en: <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/999/1029>
  13. Mendoza B, Gutiérrez M. Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. [Tesis]. Madre de Dios, Perú; Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. 2017.

14. Cárdenas, T., Jaik, A. Engagement (ilusión por el trabajo). Un modelo teórico-conceptual. [Internet]. México. Red Durango de Investigadores Educativos A. C. 2014 [Consultado 20/03/18]. Disponible en: <http://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
15. Benevides, A., Fraiz, D., & Porto, P. Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. [Internet]. México. 2011. [Consultado el 05/04/18]. Disponible en: [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
16. Parra, P. Relación entre el nivel de engagement y el rendimiento académico teórico/práctico. Rev. Educ. Cienc. Salud. (México). 2013; 7 (1): 57-63.
17. Salanova, M., & Schaufeli, W. El engagement en el trabajo. 1ra ed. Madrid: Alianza editorial. 2014.
18. Contreras, C. Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. Cienc.Trab. [Internet]. Mexico 2015. [Consultado el 05/02/18]. 17(52), 37-42. Disponible en : [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000100008](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100008)
19. Acosta, H., Salanova, M., Llorens, S. ¿Cómo Predicen las Estrategias Organizacionales el Engagement en el Trabajo en Equipo?: El Rol de la Confianza Organizacional. Ciencia Y Trabajo, [Tesis]. España; Universitat Jaume I, 2015
20. Bridger E. Employee Engagement. 1ra ed, Great Britain and United States: Kogan Page Limited. 2016
21. Redmond K. Leadership by engagement – leading through authentic character to attract, retain, and energize. 2nd ed. Toronto, Canada. I C Publishing. 2009.

22. Moreno A, Velásquez A. El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones. Engagement y Calidad de Vida, [Tesis] Sabana, Colombia: Universidad La Sabana; 2011.
  
23. Manteca A, Durán M. Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. Rev. Trabajo y Acción Social. España. 2015; 1 (51); 7-11.
  
24. Rodríguez, R, Martínez, M, Salanova M. Justicia organizacional, engagement en el trabajo y los comportamientos de ciudadanía organizacional: Una combinación ganadora. Rev. Psychol. España. 2015; 13 (3); 17-21.
  
25. Salcedo, M. El Papel del engagement en la dirección de una pyme. [Tesis]. Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. 2013.
  
26. Aguillón, A., Peña, J., & Decanini, M. Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement (compromiso). Rev. Iberoamericana de Ciencias. México. 2014; 1(6); 2-4.
  
27. Benyakar M. y Lezica Á. Lo Traumático: Clínica y Paradoja. 1ra ed. Buenos Aires: Editorial Biblos; 2005.
  
28. Timón E. Prolegómenos a la Epistemología. 1th. ed; mayo 2002 (pp46) [Consultado el 13/04/18]. [https://books.google.com.pe/books?id=ap1t78EGfwUC&pg=PT4&dq=definici%C3%B3n+de+vivencias&hl=es&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20vivencias&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ap1t78EGfwUC&pg=PT4&dq=definici%C3%B3n+de+vivencias&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20vivencias&f=false)
  
29. Toro R. Biodanza. Sao Paulo. Brasil. Editorial Indigo; 2008
  
30. Organización Mundial de la Salud. La salud de los trabajadores de Salud. [Internet]. Argentina 2014. [Consultado el 13/08/18]. Disponible en: <https://www.paho.org/arg/images/gallery/pub69.pdf?ua=1>

31. Franco T., Merhy E. El reconocimiento de la producción subjetiva del cuidado. Rev. Salud Colectiva. Argentina. 2011; 7(1):9-20.
32. Gutiérrez M., Flores C., Monzó J. Prevalencia de trastornos músculo-esqueléticos en funcionarios de centros hospitalarios que realizan manejo de pacientes y caracterización de potenciales. Rev. Dialnet España. 2012; 2(38); 447-453.
33. Spinelli H. Las dimensiones del campo de la salud en Argentina. Rev. Salud Colectiva. Argentina. 2013; 6(3); 13-19.
34. García D. Satisfacción laboral. Una aproximación Teórica. Contribuciones a Las Ciencias Sociales. [Internet]. Perú 2013. [Consultado el 16/06/18]. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
35. Galaz J. La satisfacción Laboral de los Académicos de una Universidad Estatal Pública: la realidad institucional bajo el lente del profesorado. Mexico D.F; Colección Biblioteca de la Educación superior. 2003.
36. Fonseca, Y. Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de medicamentos. Revista Cubana de Salud y Trabajo. Cuba 2013; 11(2); 15-9.
37. Moreno, P., Ríos, L., Canto, J., San Martín, J., & Perles, N. Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. Revista de Psicología Del Trabajo. España 2014; 26 (3); 255-265.
38. Espinoza P. Trabajar en conjunto histórico: IV jornada sobre los riesgos laborales, la prevención y la seguridad. Granada. España: Editorial Universidad de Granada: 2007.
39. Zandomeni N. Inserción Laboral de los Jóvenes. Santa Fe, Universidad Nacional de Litoral. 2004.

40. Robbins S. Comportamiento Organizacional. [Libro en Internet]. México. Editorial Pearson Educación, 2004.
41. Rodríguez M. Hacia una Nueva Orientación Universitaria- Modelos integrados de acción tutorial, orientación curricular y construcción del proyecto profesional. [Libro en Internet]. Editorial de la Universitat de Barcelona; 2002. [Consultado el 8/08/18]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=j5RaQQNLyy8C&pg=PA90&dq=definici%C3%B3n+de+satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTzMrkoYfdAhWquVkkHeGOD88Q6AEIJjAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20satisfaccion%20laboral&f=false>
42. Vargas, J. Organización del trabajo y satisfacción laboral: Un estudio de caso en la industria del calzado. Revista Electrónica Nova Scientia. [Internet]. Mexico 2014.[Consultado el 8/08/18]. 4(7), 172–204. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203320117008>
43. Charaja, Y., Mamani, J. Satisfacción Laboral y Motivación de los trabajos de la Dirección Regional de Comercio exterior y turismo. Rev. Med. Perú. 2014. 5(1); 5-13.
44. Sanclemente I, Elboj C, Íñiguez T. “Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas”. Enferm. glob.. España. 2017; 16 (3); 400-413.
45. Orgambidez A, Borrego Y. “Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería”. Enfermería Global. España. 2017; 16(4): 208-216.
46. Alvarez L, de Miguel M, Noda E, Alvarez F, Galcerán C. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Rev Cubana Salud Pública. Cuba. 2016; 42(3): 407-417.
47. Carrillo C., Martínez M, Gómez C., Meseguer M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. Anal. Psico. [Internet]. España 2015. [Consultado el

11/07/18]; 31(2): 645-650. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200028](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028)

48. Travetto, T. Agresiones hacia profesionales en el ámbito de la salud. Rev Panam Salud Pública. Argentina. 2015; 38 (4).
49. Ortiz S.; León E. Experiencias de maltrato y hostigamiento en médicos residentes. [Internet]. México 2014. [Consultado el 05/08/18]; 82 (2); 290-301. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2014/cc143h.pdf>
50. Cifuentes J., Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Av. Enferm. Colombia. 2014; 32 (2); 217-227.
51. Fernández C, Yáñez R. Describiendo en engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de Salud. Cienc. enferm. Chile. 2014; 20(3). 234-241.
52. Garcia C., Solano M., Martinez M. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Rev. Latino-Am. Enfermagem. España. 2013; 21 (6): 1314-20.
53. Ferrer Dos santos G. burnout y engagement de los médicos en los hospitales de grande porto. [Internet]. Brazil 2013.[Consultado el 20/05/18]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10400.22/4487>
54. Pastor S. Romero, J. Montero C.; La vivencia de la pérdida perinatal desde la perspectiva de los profesionales de la salud. Rev. Latino-Am. Enfermagem. España. 2011; 19 (6); 1-9.
55. Ramos J. Factores psicosociales, burnout y engagement en residentes de especialidades clínicas y quirúrgicas del H.R.H.D.E, marzo 2018. [Tesis]. Arequipa, Perú. Universidad Nacional de San Agustín. 2013.

56. Estrada, W, Vargas, L. Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, 2017 [Tesis]. Lima: Universidad Peruana Unión, 2017
57. Mejía R, Gomez H, Cáceres O .Factores socio laborales asociados al maltrato psicológico, físico y sexual en el personal de salud en dos hospitales de Lima, Perú. [Internet]. Perú 2016. [Consultado el 11/07/18]. Disponible en: <http://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/factores-sociolaborales-asociados-al-maltrato-psicologico-fisico-y-sexual-en-el-personal-de-salud-en-dos-hospitales-de-lima-peru.php?aid=8863>
58. Urquiaga E .Vivencias de los profesionales de enfermería en la gestión del cuidado a personas hospitalizadas. [Tesis doctoral]. Chimbote, Perú. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. 2015.
59. Ladero A. Violencia laboral en enfermeras del hospital del seguro social de [Tesis especialidad]. Trujillo. Perú, Universidad Nacional de Trujillo. 2016.
60. Henríquez L. El estrés laboral y el engagement en los colaboradores del banco de la nación de Trujillo. [Tesis]. Trujillo. Perú. Universidad César Vallejo. 2017.
61. García M. Vargas S. Satisfacción laboral de la enfermera y la calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo. [Tesis]. Trujillo. Perú. Universidad Privada Antenor Orrego. 2016.
62. Sotelo M. Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. [Tesis maestría]. Trujillo. Perú. Universidad Privada Antenor Orrego. 2016.
63. Carlos M., Luis M., Quintero J. “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”. Rev: Ad-minister. [Internet].

Colombia 2015. [Consultado el 11/08/18]. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>

64. Guzman C., Suacedo C. “Experiencias, vivencias y sentidos en torno a la escuela y a los estudios”. Revista mexicana de investigación educativa.[internet].2015. México. [consultado el 11/09/18]. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v20n67/v20n67a2.pdf>
65. Arias W, Rivera R y Ceballos K. Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. Interacciones, 2017, Vol. 3, N° 2, Mayo-Agosto, 79-85.
66. Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. Adoptada por la 18 Asamblea Médica Mundial, Helsinki, Finlandia, junio de 1964 y enmendada por la 29 Asamblea Médica Mundial, Tokio, Japón, octubre de 1975, la 35 Asamblea Médica Mundial, Venecia, Italia, octubre de 1983 y la 41 Asamblea Médica Mundial, Hong Kong, septiembre de 2010. (Citado el 18 de noviembre del 2018). Disponible en: <https://www.wma.net/es/que-hacemos/etica-medica/declaracion-de-helsinki/>
67. Código de Ética y Deontología Profesional Colegio de Obstetrices del Perú. Lima 1997. (Citado el 18 de noviembre del 2018). Disponible en:  
<http://www.unjbg.edu.pe/faob/pdf/codigoetica.pdf>
68. Ferreira A., Labarthe J. y Chiminelli V. engagement en personal de salud. [internet].2015. Chimbote. [consultado el 7/09/19]. Disponible en <https://ucu.edu.uy/es/engagement-en-el-personal-de-salud>.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Relación entre engagement, vivencias asistenciales y satisfacción laboral de los profesionales de salud. Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico, Centro de Salud El Bosque 2018.

El presente trabajo tiene fines exclusivamente académicos, por lo tanto sus respuestas son muy importantes para lograr este propósito, la información obtenida estará bajo confidencialidad.

**Instrucciones:** por favor, lea cuidadosamente cada enunciado marque (x) según corresponda.

**EVALUACIÓN VIVENCIAS ASISTENCIALES**

VIVENCIAS ASISTENCIALES	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
RELACIONADO CON EL JEFE			
1. Mi jefe respeta mis opiniones respecto a mi labor asistencial			
2. Mi jefe me da la oportunidad de realizar la educación a los usuarios sobre aspectos relacionados a la profesión.			
3. Mi jefe escucha mis propuestas de mejora para aplicar en mi trabajo asistencial.			
4. He presentado algún problema con mi jefe relacionado a mi trabajo asistencial.			
5. He sido o estoy siendo acosado(a) por mi jefe.			
6. He sido agredido(a) verbalmente por mi jefe			
7. He sido agredido(a) físicamente por mi jefe			
8. Mantengo una relación cordial con mi jefe.			

9. Mi jefe genera oportunidades de capacitación para mejorar mi labor asistencial.			
10. Mi jefe me da oportunidad de analizar y discutir aspectos de mi labor asistencial.			
11. Cuando he cometido algún error en mi trabajo asistencial, mi jefe me ha corregido de manera constructiva.			
12. Mi jefe me ha acusado injustamente de algo en mi centro de trabajo.			
13. Mi jefe propicia el trabajo en equipo para cumplir la atención integral de los usuarios.			
14. Mi jefe me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo asistencial.			

<b>RELACIONADO CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO.</b>			
15. Mis compañeros de trabajo respetan mis opiniones respecto a la labor asistencial.			
16. Mis compañeros de trabajo escuchan mis propuestas de mejora para aplicar en la labor asistencial.			
17. He tenido problemas con mis compañeros de trabajo para realizar mi labor asistencial.			
18. He sido o estoy siendo acosado(a) por algún compañero(a) de trabajo			
19. He sido agredido(a) verbalmente por algún compañero(a) de trabajo.			
20. He sido agredido(a) físicamente por algún compañero(a) de trabajo.			

21. Mantengo una relación cordial con mis compañeros de trabajo.			
22. Mis compañeros de trabajo me han acusado injustamente de algo en mi labor asistencial.			
23. Existe colaboración y ayuda mutua con mis compañeros para realizar las actividades asistenciales.			
24. La muerte de un paciente nos generó inseguridad y frustración			

<b>RELACIONADO CON LOS USUARIOS</b>			
25. He recibido reclamos por parte de los usuarios respecto a mi labor asistencial.			
26. He sido o estoy siendo acosado(a) por algún usuario cuando brindo mi labor asistencial.			
27. He sido agredido(a) verbalmente por algún usuario.			
28. He sido agredido(a) físicamente por algún usuario.			
29. Mantengo una relación cordial con los usuarios.			
30. Algún usuario me ha acusado injustamente de algo durante mi labor asistencial.			

## EVALUACIÓN DE SATISFACCION LABORAL

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Moderado Insatisfecho</b>	<b>Ni satisfecho, ni insatisfecho</b>	<b>Moderadamente Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satis fecho</b>
1. Condiciones físicas del trabajo. (Infraestructura, Higiene limpieza, etc.)							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3. Tus compañeros de trabajo.							
4. Reconocimiento que obtienes por el Trabajo bien hecho.							
5. Tu superior inmediato.							
6. Responsabilidad que se te ha asignado.							
7. Tu salario.							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades. (Habilidades y competencias).							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu centro de trabajo. (Jefes).							
10. Tus posibilidades de promocionar (Escalar, promovió).							

11. El modo en que tú centro de trabajo está gestionado.							
12. La atención que se presta a las Sugerencias que haces.							
13. Tu horario de trabajo.							
14. La variedad de Tareas que realizas en tu trabajo.							

## EVALUACIÓN DE ENGAGEMENT

### ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES17)

A continuación hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación. Escriba el número sobre cada línea según corresponda

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Regularmente</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Ninguna vez	algunas veces por año	una vez o menos por mes	algunas veces por mes	una vez por semana	algunas veces por semana	todos los días

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.
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.

## ANEXO 2 FOTOS DEL ESTUDIO



### ANEXO 3

#### FORMATO PARA EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO

Relación entre engagement, vivencias asistenciales y satisfacción laboral de los profesionales de salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque, 2018

Datos del Evaluador: *Lavado Lav. Eduardo In F. 2010*  
 Apellidos y Nombres:.....  
 Número de Colegiatura: *51846*.....  
 Profesión: *Ginecología - Obstetricia*.....  
 Lugar de Trabajo: *Hospital Puerto Rico / Sube*.....  
 Cargo que desempeña: *Médico Iny. Terci -*.....  
 Área: *Oficina Obstetricia*.....

Variable : vivencias asistenciales

Dimensiones	Items - Preguntas	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Relacionadas con los jefes	Del 1 al 14	/			
Relacionadas con los compañeros de trabajo	Del 15 al 24	/			
Relacionadas con los usuarios	Del 25 al 30	/			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ITEMS – OBJETIVOS

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUAERDO

C: DESACUERDO

*[Firma]*  
 Eduardo Antonio Lavado Moya  
 GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA  
 CMP. 51846 RNE. 32469

.....  
 Firma del evaluador

DNI:.....

## FORMATO PARA EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO

Relación entre engagement, vivencias asistenciales y satisfacción laboral de los profesionales de salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque, 2018

Datos del Evaluador:

Apellidos y Nombres: Lázaro Valverde, Daniel Enrique.

Número de Colegiatura: 29890.

Profesión: Psicólogo.

Lugar de Trabajo: C.D. Aranjuez.

Cargo que desempeña: Psicólogo.

Área: Clínica.

Variable : vivencias asistenciales

Dimensiones	Items - Preguntas	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Relacionadas con los jefes	Del 1 al 14	✓			
Relacionadas con los compañeros de trabajo	Del 15 al 24	✓			
Relacionadas con los usuarios	Del 25 al 30	✓			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ITEMS – OBJETIVOS

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO

  
 Daniel Enrique Lázaro Valverde  
 PSICÓLOGO  
 C.P. 29890

Firma del evaluador

DNI: 70868746.

## FORMATO PARA EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO

Relación entre engagement, vivencias asistenciales y satisfacción laboral de los profesionales de salud del Servicio de Emergencia y Centro Obstétrico del Centro de Salud El Bosque, 2018

Datos del Evaluador:  
 Apellidos y Nombres: Angelo Sepa Claudia Hualde  
 Número de Colegiatura: 24580  
 Profesión: Obstetra  
 Lugar de Trabajo: Hospital Belén Tarma  
 Cargo que desempeña: Obstetra  
 Área: Mat. Pch.

Variable : vivencias asistenciales

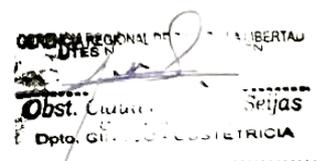
Dimensiones	Items - Preguntas	Escala Evaluativa			Observaciones
		A	B	C	
Relacionadas con los jefes	Del 1 al 14	X			
Relacionadas con los compañeros de trabajo	Del 15 al 24	X			
Relacionadas con los usuarios	Del 25 al 30	X			

ESCALA EVALUATIVA DE CORRESPONDENCIA ITEMS – OBJETIVOS

A: TOTALMENTE DE ACUERDO

B: DE ACUERDO

C: DESACUERDO



Firma del evaluador

DNI: 43317617

Trujillo, 20 de Febrero del 2019

CARTA N° 002 -2019-GR.LL.-GGR/GS/UTES N° 6 T.E.-MRTM/C.S.M.I. EL BOSQUE

SRTA. MERLY GARCÍA GARCÍA  
SRTA. EUSEBIA ANGELA ORUNA RAMÍREZ

CIUDAD.-

**ASUNTO: OPINION FAVORABLE PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez, hacerle de conocimiento que, en atención al documento presentado por su persona, le manifiesto se da **OPINIÓN FAVORABLE** para la realización de trabajo de Investigación titulado: **“RELACIÓN ENTRE ENGAGEMENT, VIVENCIAS ASISTENCIALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD. SERVICIO DE EMERGENCIA Y CENTRO OBSTÉTRICO, CENTRO DE SALUD EL BOSQUE 2018.”**, en la que se le brindarán las facilidades del caso para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,



GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD  
UTES N° 6 TRUJILLO ESTE  
MICRO RED TRUJILLO METROPOLITANA

*Mg. Patricia Urquiaga Casós*  
Sub Gerente

Folios: 01

SPUC/ lipn  
C.C. Archivo