

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE LAS CLÍNICAS  
PRIVADAS DE SALUD OCUPACIONAL DE CHICLAYO, DURANTE  
AGOSTO A DICIEMBRE DEL 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**MARIA DEL CARMEN CARRASCO OBLITAS**

**ASESOR**

**IORELLA MELISSA VELÁSQUEZ TUESTA**

<https://orcid.org/0000-0001-6731-7828>

**Chiclayo, 2020**

**ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE LAS CLÍNICAS  
PRIVADAS DE SALUD OCUPACIONAL DE CHICLAYO,  
DURANTE AGOSTO A DICIEMBRE DEL 2018**

PRESENTADA POR:

**MARIA DEL CARMEN CARRASCO OBLITAS**

A la Facultad de Medicina de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

APROBADA POR:

Rony Prada Chapoñán  
PRESIDENTE

Nancy Malca Tello  
SECRETARIO

Fiorella Melissa Velásquez Tuesta  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar a este momento especial de mi vida. Por los buenos y difíciles momentos que me han enseñado a valorar cada día más. A mi familia, quienes me han acompañado y brindado apoyo en mi trayecto, sabiendo orientarme para culminar mi carrera profesional.

## **Agradecimientos**

A Dios por darme perseverancia para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida universitaria. A la directora de escuela, Mg. Nelly Patricia Becerra Escate por brindarme su apoyo y orientación. A mi jurado de tesis por compartir sus enseñanzas conmigo. A mi asesora, Lic. Fiorella Melissa Velásquez Tuesta por su apoyo incondicional, asesoramiento continuo, también por enseñarme a no rendirme ante nada y a seguir perseverando.

## Índice

<b>Resumen</b>	<b>6</b>
<b>Abstract</b>	<b>7</b>
<b>Introducción</b>	<b>8</b>
<b>Marco de Referencia</b>	<b>11</b>
<b>Antecedentes</b>	<b>11</b>
<b>Marco teórico</b>	<b>13</b>
<b>Métodos</b>	<b>17</b>
<b>Resultados</b>	<b>20</b>
<b>Discusión</b>	<b>24</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>28</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>29</b>
<b>Referencias</b>	<b>30</b>
<b>Apéndice</b>	<b>33</b>

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Frecuencia en porcentaje de los niveles de engagement en los colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018. ...	20
Tabla 2. Niveles de engagement, según dimensión en los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018. ....	20
Tabla 3. Niveles de engagement, según tiempo de servicio, en los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018. ....	21
Tabla 4. Niveles de engagement, según sexo en los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018. ....	21
Tabla 5. Niveles de engagement, según edad en los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018. ....	22
Tabla 6. Descripción de los factores sociodemográficos de los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018. ....	23

## Resumen

Anteriormente la psicología se dedicaba a atender los factores negativos de la persona, ahora enfatiza la prevención y promoción de factores positivos, como el engagement, el cual refiere el involucramiento del colaborador hacia su trabajo, mejorando su calidad de servicio, rendimiento y productividad; sin embargo, hay algunas actividades que ocasionan que los trabajadores tengan limitaciones en su capacidad para mejorar su entorno de trabajo, evitar obstáculos laborales y buscar redes de apoyo en sus colegas cuando enfrentan exigencias en el trabajo. Por lo cual, el objetivo de esta investigación fue determinar los niveles de engagement en los colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo. La población estuvo conformada por 122 colaboradores de ambos sexos entre 19 a 64 años. El instrumento utilizado fue la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo de Salanova y Schaufeli, adaptada en Trujillo por Cárdenas, poseyendo una confiabilidad por alfa de Cronbach de ,865 y la validez por el análisis ítem-test oscilando entre ,293 a ,687. En esta investigación se encontró que el nivel promedio de engagement predominó con 61,48%, además la dimensión que prevaleció fue absorción con 46,7% en el nivel bajo.

**Palabras clave:** Engagement, salud ocupacional, colaboradores.

### **Abstract**

Previously, psychology was dedicated to addressing the negative factors of the person, now emphasizes the prevention and promotion of positive factors, such as engagement, which refers to the employee's involvement in their work, improving their quality of service, performance and productivity; However, there are some activities that cause workers to have limitations in their ability to improve their work environment, avoid work barriers and seek support networks in their colleagues when they face demands at work. Therefore, the objective of this research was to determine the levels of engagement in employees of private occupational health clinics in Chiclayo. The population consisted of 122 employees of both sexes between 19 and 64 years. The instrument that was used was the Utrecht Engagement Scale in the Work of Salanova and Schaufeli, adapted in Trujillo by Cárdenas, possessing a reliability by Cronbach's alpha of, 865 and the validity for the item-test analysis ranging from, 293 to, 687. In this investigation it was found that the average level of engagement predominated with 61.48%, in addition the prevailing dimension was absorption with 46.7% at the low level.

**Keywords:** Engagement, occupational health, workers.

## INTRODUCCIÓN

Salanova y Schaufeli (como se citó en Cárdenas & Jaik, 2014) referían que la psicología tradicional, se ha enfocado en investigar la “enfermedad mental” relacionada al estudio de factores negativos como el estrés, aburrimiento laboral, desmotivación, etc; sin embargo, desde el surgimiento de la psicología positiva, se hizo énfasis en los aspectos positivos del ser humano, como la autoeficacia, el engagement, las emociones positivas entre otros. De modo que, como señalan estos autores, se está priorizando uno de los objetivos primarios de la psicología, como es el cultivo del talento y la mejora de las vidas de las personas. Esta visión positiva del ser humano se consideró en el ámbito organizacional, generando así que la persona se convierta en pieza clave para lograr una ventaja competitiva y que la empresa tenga éxito.

Trabajar factores positivos como el engagement, promueve la salud y el bienestar de los colaboradores, contribuyendo con la optimización de su productividad y rendimiento, lo cual se ve reflejado en la calidad de servicio que se brinda. Sin embargo, se ha detectado también que en las empresas aún hay de falta compromiso, capacidad y presupuesto para poder generarlo en los colaboradores. Por lo tanto, esta situación estaría ocasionando que los trabajadores tengan limitaciones en su capacidad para mejorar su entorno de trabajo, evitar obstáculos laborales y buscar redes de apoyo en sus colegas cuando enfrentan exigencias laborales (Lacobone, 20 de marzo del 2017).

Por otro lado, los informes muestran que el porcentaje de empleados sin engagement es un obstáculo poderoso para la empresa e incluso para la recuperación económica de un país, debido a que este factor identifica el nivel de involucramiento del colaborador hacia su trabajo, mediante elementos relacionados a su desempeño. El Reino Unido reportó que las organizaciones que cuentan con trabajadores que tienen un bajo nivel de engagement promedian 62% más accidentes que aquellas en que el valor es inverso. Mientras que, aquellos con engagement evidenciaron 78% de éxito en el área de Seguridad en el Trabajo, es decir, pocas probabilidades de lesiones o incapacidades en días laborales. Además, el 54% de encuestados quienes se dijeron no estar vinculados en el trabajo mostraron un efecto negativo en su salud física y emocional (Contreras, 2015).

Entonces, la relevancia de contar con colaboradores vinculados con su trabajo reside en que generan mejores resultados al estar emocionalmente involucrados con las actividades que realizan. Es por ello, la importancia que todas las organizaciones ejecuten prácticas saludables de modo que promuevan el bienestar de sus colaboradores, y con mayor razón las clínicas de salud ocupacional; las mismas que son las encargadas de la prevención de accidentes de trabajo

y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas (Dirección General de Salud Ambiental – DIGESA, 2005).

Por lo tanto, son los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional los que deberían estar más involucrados con su trabajo, ya que al estarlo mejoraría la calidad del servicio brindado, puesto que, las actividades que realizan las clínicas de salud ocupacional se caracterizan por identificar factores de riesgo para controlarlos, medirlos y proveer recomendaciones que permitan reducir accidentes de trabajo. Estas actividades generan en cierta medida una carga tanto física como emocional, más aún cuando se presentan situaciones adversas como las que ocurren en la mayoría de clínicas de salud ocupacional de Chiclayo.

Situaciones como el hecho de que los colaboradores suplan funciones en áreas para las que no fueron contratados ni capacitados, debido a la reducción de personal en la sede cuando se realizan campañas fuera de la ciudad; además, de la gran cantidad de pacientes que deben ser atendidos durante cada campaña, lo que implica que la jornada laboral sea mayor a ocho horas; sumado a ello, la presión de las empresas y el corto plazo de entrega del trabajo; también, la demora en el pago de los colaboradores, quienes no reciben salario entre 2 a 3 meses, lo cual ha generado que busquen otra alternativa laboral en paralelo, siendo así de ese modo que permanezcan en estas entidades (comunicación personal, abril del 2018).

Laborar en las condiciones mencionadas, estaría ocasionando una baja vinculación hacia el trabajo, dificultando el desempeño de los colaboradores, lo cual se refleja en conductas como: ausentismo laboral, justificado muchas veces por cuestiones de salud, desánimo y poco entusiasmo durante la jornada laboral; poca proactividad durante la inducción a los practicantes o contratados; descuido de sus puestos de trabajo; retiro del centro de labores antes del tiempo estipulado; falta de simpatía y poco entusiasmo, realizando sus tareas de forma mecánica.

Con lo expuesto anteriormente se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los niveles de engagement en colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018?

Por lo siguiente, esta investigación tiene como objetivo general determinar los niveles de engagement en los colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018. Además, como objetivos específicos se planteó identificar los niveles de engagement, según dimensiones, en los colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo, identificar los niveles de engagement, según tiempo de servicio, sexo y edad de los colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo, y

describir los factores sociodemográficos de los colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo.

Al conocer el nivel de engagement que predomina en los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, generará que las autoridades y jefaturas competentes puedan contribuir e implementar estrategias de acción en función al desarrollo y fortalecimiento del engagement. Esto permitirá el impulso de actividades, talleres y capacitaciones que ayudarán al desarrollo progresivo del factor humano, que por consiguiente traerá mayor producción, conseguirán que sus colaboradores tengan una buena vinculación y que se reflejen en conductas que demuestren un desempeño saludable.

Además, beneficiará al rubro de salud ocupacional ya que al no haber suficientes investigaciones que se enfoquen en el tema del engagement, este trabajo marcará un precedente de importancia, lo cual servirá para que otros profesionales de salud se interesen en el tema y comprueben que el engagement es primordial para el deber de un colaborador. Así también, teniendo a la mano teoría confiable y centrada en la realidad chiclayana, los jefes de diversas clínicas de salud ocupacional y el personal especializado, puedan ampliar su interés con respecto a este tema y aplicarlo en sus centros laborales y así promover la buena salud mental de sus trabajadores.

## Marco de Referencia

### Antecedentes

En Arequipa se llevó a cabo una investigación en 60 profesionales de la salud de un hospital, entre las edades de 25 a 31 años, para determinar la relación de las dimensiones de los factores psicosociales con las dimensiones del síndrome de Burnout y Engagement, usando el Maslach Burnout Inventory (MBI) y Utrech Work Engagement Scale (UWES), donde se obtuvo que los profesionales muestran un nivel alto de engagement con un 76,6%, la dimensión que predomina es la dedicación con un 50% en el nivel muy alto, la dimensión vigor tiene un nivel alto con un 43,3% y la dimensión absorción muestra un nivel alto con un 40% (Ramos, 2018).

En Madre de Dios se llevó a cabo una investigación a 194 colaboradores de un Hospital (médicos, directivos, técnicos, profesionales categorizados) de ambos sexos entre las edades de 18 a 45 años, para determinar la relación del engagement en el desempeño laboral de los colaboradores del hospital, en la cual hicieron uso de la escala UWES, donde por dimensión se obtuvo que el engagement se relaciona con el desempeño laboral del objeto de estudio, además la dimensión vigor mostró un nivel muy alto con el 40.2%, la dimensión dedicación con un 45.36% en el nivel muy alto y la dimensión absorción con un 33.5% en un nivel muy alto, por otro lado en cuanto a sexo no se evidenció diferencia significativa (Mendoza & Gutiérrez, 2017).

En una investigación realizada a 305 profesionales de la salud, para determinar el nivel de engagement y la relación con las seis áreas de la vida laboral en los profesionales de enfermería de la ciudad de Huesca, España. Hicieron uso de cuestionario desarrollado por Michael, Leiter y Maslach, obteniendo como resultado que el 35,4% de la muestra presenta altos niveles de engagement, 79,5% tiene un puntaje alto en la dimensión de energía, 56,3% obtuvo puntuaciones altas en eficacia y 85,3% puntuaciones altas en implicación; además el 67,2% de aquellos que muestran engagement tienen hijos y el 72,4% no tienen personas a cargo (Sanclemente, Elboj & Íñiguez, 2017).

En Chile se llevó a cabo un estudio a 3.350 colaboradores (gerentes, administrativos, operarios) de 15 organizaciones perteneciente a distintos sectores productivos, para determinar los niveles de engagement predominantes en los colaboradores. Para ello se hizo uso del cuestionario UWES, obteniendo como resultado que el 17,53% de la población tiene engagement, en cuanto a sexo no se encontraron diferencias significativas, por otro lado, en grado de instrucción se halló que la educación técnica y universitaria tiene el mismo nivel con un 71,33%, además, en tiempo de servicio se encontró que quienes llevan laborando menos de

1 año tiene más engagement que los que llevan laborando más de 1 año, en cuanto a edad no se encontraron diferencias significativas (Innovum Fundación Chile, 2016).

En un estudio realizado a 69 profesionales de salud de las carreras de psicología, medicina y enfermería entre las edades de 26 a 63 años, quienes laboran en un hospital psiquiátrico de la ciudad de Lima, para analizar la relación entre vinculación psicológica hacia el trabajo con autoeficacia y bienestar. Se usó la escala UWES, donde se obtuvo que la dimensión dedicación predomina con una media de 5,19; en cuanto a sexo predomina el género femenino con 83,08%, y según especialidad se encontró que enfermería obtuvo el 83,52%, medicina con 77,88% y psicología con 80,29% en la puntuación total de engagement (Rodríguez, 2016).

En una investigación realizada a 350 colaboradores de dos Instituciones Financieras de Chiclayo para determinar en nivel de engagement, haciendo uso de la escala de UWES, resulto que el nivel predominante de engagement total es el nivel bajo con un 48.8%, además, el nivel predominante en el sexo masculino es el nivel bajo con el 28,1% y en el sexo femenino prevalece el nivel bajo con el 20,6% (Díaz, 2016).

A nivel mundial se llevó a cabo una investigación en 52 países sobre el engagement, en la que se informó el puntaje de colaboradores vinculados la cual es 6,2; y se halló que los 10 países con mayores niveles de engagement son México con 7,4 puntos, Brasil y Chile con 7, Kenia y Perú con 6,9, Bulgaria y Sudáfrica con 6,8, Argentina, Eslovenia y Tailandia con 6,7 puntos (Barend, Wijnands & Penhale, 2014).

En la ciudad de Cali se realizó una investigación a 111 profesionales de la salud y administrativos, para identificar la relación entre los factores psicosociales intralaborales y el engagement en el trabajo de una Institución del sector salud. Se hizo uso de la encuesta de Riesgo Psicosocial Intralaboral desarrollada por el Ministerio de Protección Social en Colombia y el cuestionario de bienestar y trabajo (UWES), dando como resultado lo siguiente: el nivel de engagement en los colaboradores fue de una media de 4.91 ubicándolo en el nivel alto de la escala total, la dimensión vigor obtuvo un puntaje de 5.12, en dedicación 5.26, ambas dimensiones teniendo un nivel alto, por otro lado la dimensión absorción tuvo un puntaje de 4.39 equivalente a un nivel promedio (Arenas & Andrade, 2013).

En una investigación de la ciudad de Monterrey, realizada a 600 profesionales de las carreras de administración, secretariado y psicología, para determinar el grado de engagement de los colaboradores de una empresa comercial, en la cual se usó el cuestionario de bienestar y trabajo (UWES), obteniendo por dimensiones lo siguiente: absorción con el 74% en el nivel promedio, dedicación con 84% y vigor con 82% ambos en el nivel muy alto, además se encontró

que en los colaboradores entre las edades de 18 – 35 años predomina el vigor con el 50% con el nivel alto, en las edades de 46 a más años la dedicación con el 67% con el nivel promedio y en las edades de 36 a 45 años la absorción con el 44% en el nivel muy alto, y en relación al sexo indica que no existen diferencias significativas (Cueva, 2011).

### **Marco teórico**

#### **Engagement.**

El engagement es un estado de realización mental positivo, afectivo-emocional de plenitud correspondiente al nivel de activación, conexión y entusiasmo con que las personas realizan su trabajo; se caracteriza por tener un componente físico, emocional y cognitivo, que hace referencia al vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo, respectivamente, llegando así a obtener beneficios para la organización y la misma persona (Schaufeli & Bakker 2011).

#### **Enfoque explicativo del engagement.**

El primer trabajo donde surge la variable “engagement” lo abordaron Maslach y Leiter, quienes asumen que engagement y burnout son polos opuestos, en el cual el burnout representa el polo negativo y el engagement el polo positivo. Debido a que definen el burnout en términos de agotamiento, cinismo y baja eficacia profesional, y el engagement en energía positiva, involucración y eficacia (Schaufeli & Bakker, 2011).

El segundo trabajo relacionado al engagement fue hecho por Schaufeli y Bakker, quienes definen el burnout y engagement en el trabajo como dos conceptos distintos que deben ser evaluados de forma independiente. Sin embargo, parece que el burnout y el engagement están estrechamente relacionadas de manera negativa. En contraste con el primer trabajo mencionado, este abordaje permite evaluar la fuerza de la asociación entre engagement y burnout gracias a que diferentes instrumentos los evalúan de manera independiente (como se citó en Cumpa, 2015).

#### **Dimensiones del engagement.**

Schaufeli y Bakker (2011) mencionan que el engagement es un estado que contiene tres dimensiones:

**Vigor.** Se caracteriza por niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, una gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades. Además, a aquellas personas que presentan altos puntajes en vigor se caracterizan por tener mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando trabajan, mientras aquellos que presentan bajos puntajes, tienen menos energía, entusiasmo y resistencia en lo que concierne a su trabajo.

**Dedicación.** Se refiere a estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado. Además, a las personas que presentan altos niveles en dedicación se caracterizan sentirse fuertemente identificados con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante, por lo tanto, ellos generalmente se sienten entusiasmados y orgullosos en relación a su trabajo, mientras aquellos que presentan bajos puntajes, no se identifican con su trabajo porque ellos no consideran la experiencia como significativa, inspiradora o desafiante, y no se sienten ni entusiasmados, ni orgullosos, en relación a su trabajo.

**Absorción.** “Se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo” (p.7). Se trata de un concepto cercano al “Flow” o estado de experiencia óptima vivenciado, es decir, cuando una persona está motivada y capacitada para realizar una actividad llega a sentirse desafiada por la tarea y se encuentra concentrada hasta el punto de perder la noción del tiempo, empleando su potencial. Sin embargo, la diferencia radica en que el “Flow” se refiere a un estado temporal y no tanto a un estado psicológico permanente en el tiempo como ocurre en el Engagement (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000).

Además, aquellos que presentan altos puntajes en absorción, están usualmente contentos de involucrarse en su trabajo, se sienten inmersos en él y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa, es decir, se olvidan de todo alrededor y el tiempo parece volar, y quienes presentan bajos puntajes en absorción, no se sienten involucrados o inmersos en el trabajo, no presentan dificultad en dejarlo ni dejan de poner atención a su entorno ni al tiempo que transcurre (Schaufeli & Bakker, 2011).

#### **Causas que influyen en el Engagement.**

El engagement en el trabajo se asocia positivamente con características de las actividades que podrían ser etiquetadas como recursos, motivadores, como el soporte social de los compañeros, del superior inmediato, la retroalimentación al desempeño, el coaching, la autonomía en el desempeño, variedad de tareas y la capacitación. Sonnentag, mostró que el nivel de engagement en el trabajo que se experimenta está asociada positivamente con el grado de recuperación que presentan los empleados al día siguiente de un día laborable. Además, el engagement en el trabajo está relacionado positivamente con la auto eficacia, e incluso puede aparecer como precedente o como resultante del engagement (Schaufeli & Bakker, 2011).

Además, el Modelo de Recursos y Demandas Laborales de Bakker, Demerouti y Sanz-Vergel (como se citó en Innovum Fundación Chile, 2015) permite monitorear los factores que

determinan el engagement al interior de un grupo e identificar cuáles de ellos lo impactan con mayor fuerza:

***Recursos del trabajo.*** Se consideran las oportunidades de desarrollo, como espacios que una persona tiene para crecer, desarrollarse y aprender en su trabajo; coaching, que son acciones realizadas por un supervisor que apuntan a aumentar el desempeño de las personas de su equipo y a fomentar la cercanía y confianza de la relación; retroalimentación, como es el grado de información que una persona recibe acerca de su desempeño y del nivel de cumplimiento de los objetivos de su cargo; apoyo social que son las redes de colaboración con colegas, que le permiten a una persona sentirse valorado y apoyado en su lugar de trabajo; autonomía, como el nivel de control, libertad y flexibilidad que una persona posee en su trabajo por lo que a mayor autonomía, la persona tiene mayores posibilidades de decidir cómo realizarlo.

***Demandas del trabajo.*** Se consideran las trabas administrativas, como la burocracia asociada a la resolución de impedimento administrativas que constantemente dificultan y enlentecen el cumplimiento de objetivos en el trabajo; el conflicto de rol, que son situaciones laborales por el cual las personas esperan cosas distintas respecto al trabajo de alguien; demandas emocionales, como la carga emocional asociada a la ejecución de un trabajo determinado, típicamente en cargos asociados a la entrega de servicios cara a cara a los clientes; las demandas cognitivas, como el grado donde el trabajo que se realiza requiere de altos niveles de concentración o excesivo cuidado; la presión en el trabajo, como el nivel de exigencia requerida por el cargo, para cumplir con plazos demandantes o grandes cantidad de trabajo.

***Recursos personales.*** Se considera el optimismo, como forma en que una persona percibe el mundo e interpreta las cosas que suceden en diversas situaciones, otorgándole un sesgo positivo y esperando cosas buenas del futuro; la auto eficacia, como la sensación de capacidad y preparación de una persona en relación a las exigencias de su trabajo, a mayor autoeficacia, una persona se sentirá capaz de enfrentar mayores desafíos y exigencias.

### **Consecuencias del engagement.**

En los individuos, respecto al ámbito laboral pueden identificarse: conductas proactivas, iniciativa personal, altos niveles de motivación para aprender cosas nuevas, motivación para tomar nuevos retos en el trabajo, mayor lealtad y fidelización del cliente, además, propicia satisfacción laboral, compromiso organizacional, baja intención de abandono del trabajo, desempeño de tareas, disminución de quejas en la salud (Cárdenas & Jaik, 2014).

Las consecuencias óptimas del engagement ya mencionadas, están relacionadas con actitudes positivas hacia el trabajo y la organización, tales como satisfacción laboral, compromiso organizacional y mínimas intenciones de rotación. También se relacionan con

conductas organizacionales positivas tales como: iniciativa personal y motivación para el aprendizaje, conductas superiores al rol, y conducta proactiva. Además, hay algunos indicadores donde el engagement se relaciona positivamente con la salud, disminuyendo los niveles de depresión y distrés y quejas psicosomáticas (Schaufeli & Bakker, 2011).

### **Definición Operacional**

La variable Engagement es medido por la Escala UWES. Se basó en la definición propuesta por los mismos autores Schaufeli y Bakker (ver apéndice A).

Como factores sociodemográficos se han considerado características importantes que contribuirán a tener una mejor interpretación de los datos presentes en el engagement, siendo: grado de instrucción, estado civil, religión, asignación familiar, número de trabajos, carrera profesional y cantidad de horas de trabajo (ver apéndice B).

## Métodos

### Diseño y tipo de investigación

No experimental, descriptiva.

### Población

La población estuvo conformada por colaboradores de ambos sexos (37,70% varones y 62,30% mujeres) y de diferentes carreras profesionales, tales como: medicina, enfermería, oftalmología, psicología, radiología y administración, cuyas edades fluctuaban entre 18 a 66 años. Siendo un total de 122 colaboradores de 7 clínicas privadas de Salud Ocupacional de Chiclayo.

#### **Criterios de selección.**

**Inclusión.** Colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional.

**Exclusión.** Colaboradores que se encuentren de vacaciones o gocen de licencia.

**Eliminación.** Instrumentos de aquellos colaboradores que no estén completos.

Instrumentos de aquellos colaboradores en donde se halla más de una respuesta en el mismo enunciado.

### Procedimiento

Para esta investigación se llevó a cabo una reunión con cada uno de los gerentes, directores o médicos encargados de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo, a quienes se les presentó una carta de autorización con el fin de acceder a la población y poder realizar el estudio, pudiendo coordinar los horarios disponibles para llevar a cabo la evaluación.

Se usó la técnica de la encuesta, aplicando el instrumento: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (ver apéndice H). Teniendo en cuenta las previas conversaciones con los encargados de las clínicas, el instrumento se aplicó en una hora de la mañana donde los colaboradores estén libre de trabajo, se dieron las instrucciones correspondientes, verificando que se hayan entendido las indicaciones y se respondió a las dudas que tuvieron sobre la resolución del cuestionario, también se hizo énfasis en que respondieran de manera adecuada, pidiendo que contesten con sinceridad cada uno de los ítems, esta aplicación fue grupal e individual, según la cantidad de personas que estaban dentro de cada área, las cuales cuentan con adecuada ventilación e iluminación.

Así también se aplicó una ficha sociodemográfica (ver apéndice G) en la que se recogieron datos como: grado de instrucción, estado civil, religión, asignación familiar, carrera profesional y cantidad de horas de trabajo. La aplicación tomó 10 minutos aproximadamente.

## **Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo de Salanova y Schaufeli, quienes en el año 2000 realizaron la adaptación al español en España, esta escala fue validada por Cárdenas (ver apéndice H) en el 2016 con 670 colaboradores de ambos sexos entre los 18 y 65 años de edad en grupos administrativos y operarios de la ciudad de Trujillo, este cuestionario validado posee una confiabilidad ,89 obtenido a través del coeficiente Alfa de Cronbach y una validez de ,87. Dicho instrumento posee 3 dimensiones: energía, vigor y absorción; con un total de 17 ítems, lo cuales tienen siete alternativas de respuesta tipo escala likert: “Nunca”, “Casi nunca”, “Algunas veces”, “Regularmente”, “Bastantes veces”, “Casi siempre”, “Siempre”, con puntajes que oscilan entre 0 a 6; estos puntajes directos se sumarán, para luego convertirse en puntajes escalares, siendo la puntuación directa máxima en el cuestionario de 102 puntos. Además, se halló la confiabilidad y validez de la escala UWES en una población de características similares a la del estudio; dedicado el rubro de salud ocupacional, los colaboradores realizan de campañas fuera de la ciudad, jornadas laborales más de 8 horas y cuentan con grado de instrucción superior.

## **Aspectos éticos**

La investigación fue presentada al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo para su respectiva revisión y aprobación (ver apéndice E).

Se tuvo como base los principios éticos, para así poder garantizar el respeto a los principios de autonomía, considerando el respeto a las personas y a sus decisiones autónomas; beneficencia, haciendo entrega de un informe general a las jefaturas de las clínicas de salud ocupacional, en el cual se pudo observar los resultados del proyecto de investigación; justicia, al no presentar riesgo alguno para la salud de los participantes ni de forma física o psicológica.

Como parte de este procedimiento se les proporcionó a los colaboradores la hoja informativa (ver apéndice F), en el que se brindó información respecto a los objetivos y fines de la investigación, los instrumentos aplicados, uso de los resultados obtenidos, además se recalcó que la información se mantendrá de manera anónima; asimismo, que la participación fue voluntaria y teniendo el derecho de retirarse en cualquier momento. Posteriormente, se les indicó a quienes desean participar en la investigación lean la hoja informativa para entregarles el cuestionario y la ficha sociodemográfica a desarrollar en forma colectiva e individual en una sesión de 10 minutos.

## **Procesamiento y análisis de datos**

Se elaboró una base de datos a partir de la información obtenida, el cual fue procesada en una hoja de cálculo del software estadístico Microsoft Excel (versión 2016). Así mismo, los datos fueron sometidos a la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov con la finalidad de saber si los datos siguieron una distribución normal.

Se realizó el proceso de validez para el cual se hizo uso del análisis ítem-test; y en el proceso de confiabilidad se utilizó el estadístico alfa de Cronbach, esto se realizó con una población similar definida para este estudio.

Para describir los niveles de engagement, se sumaron los valores de todos los ítems, obteniendo los puntajes totales, luego se clasificó en los diferentes niveles según los baremos establecidos: muy bajo, bajo, promedio, alto y muy alto. Para identificar los niveles por de las dimensiones del engagement, se sumaron los ítems que correspondan a cada dimensión, para obtener los puntajes según dimensión, los cuales fueron clasificados en los niveles: muy bajo, bajo, promedio, alto o muy alto.

Para identificar si en la variable sexo se encontraron diferencia en los niveles de engagement se utilizó la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, en cuanto a las variables intervinientes tiempo de servicio (según la información obtenida por las clínicas se decidió agrupar el tiempo de servicio en 4 rangos los cuales fueron; 1 a 6 meses, 6 meses a 1 año, 1 a 3 años y de 3 años a más) y edad (según Papalia en el 2009 clasifica la adultez en tres rangos de edad como: la adultez temprana de 19 – 39 años, adultez media de 40 – 64 años y adultez tardía de 65 años a más) se usó Kruskal Wallis, con nivel de significación de ,005.

Para describir los datos sociodemográficos de la población se usó las funciones de frecuencia en porcentajes. Los resultados fueron presentados en tablas.

## Resultados

### Niveles de Engagement

Se observa que el nivel promedio es el que predomina con un 61,48%, el nivel bajo presenta un 18,03%; en tanto que los niveles alto, muy bajo y muy alto evidenciaron un menor porcentaje (ver tabla 1).

Tabla 1.

*Frecuencia en porcentaje de los niveles de engagement en los colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018.*

Niveles	%
Muy bajo	6.56
Bajo	18.03
Promedio	61.48
Alto	9.84
Muy alto	4.10

### Niveles de Engagement según dimensiones

Respecto a los niveles de engagement según dimensiones, en vigor y dedicación el nivel que predomina es alto con 45,1% y 38,5% respectivamente, mientras que absorción presenta un mayor porcentaje en el nivel bajo con 46,7%, por lo contrario, los niveles muy bajo, promedio y muy alto presenta un porcentaje inferior al 29% (ver tabla 2).

Tabla 2.

*Niveles de engagement, según dimensión en los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018.*

Niveles	Dimensiones		
	Vigor	Dedicación	Absorción
Muy bajo	11.5%	6.6%	6.6%
Bajo	10.7%	5.7%	46.7%
Promedio	19.7%	22.1%	28.7%
Alto	45.1%	38.5%	13.1%
Muy alto	13.1%	27.0%	4.9%

### Niveles de engagement según tiempo de servicio

Con respecto a los niveles de engagement según tiempo de servicio se encontró que los colaboradores, quienes están en los cuatro rangos de tiempo de servicio se encuentran en el nivel promedio con un porcentaje por encima del 50% (ver tabla 3).

Tabla 3.

*Niveles de engagement, según tiempo de servicio, en los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018.*

Niveles	Tiempo de servicio			
	1 a 6 meses	6 a 1 año	1 a 3 años	3 años a más
Muy bajo	8.3%	27.3%	2.9%	2.4%
Bajo	22.2%	0.0%	17.6%	19.5%
Promedio	50.0%	63.6%	70.6%	63.4%
Alto	13.9%	0.0%	5.9%	12.2%
Muy alto	5.6%	9.1%	2.9%	2.4%

### Niveles de engagement según sexo

En cuanto a los niveles de engagement según sexo se halló que los colaboradores de ambos sexos se encuentran en el nivel promedio fue el nivel promedio con un porcentaje mayor 63% (ver tabla 4).

Tabla 4.

*Niveles de engagement, según sexo en los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018.*

Nivel	Sexo	
	Femenino	Masculino
Muy bajo	6.6%	6.5%
Bajo	21.1%	13.0%
Promedio	60.5%	63.0%
Alto	7.9%	13.0%
Muy alto	3.9%	4.3%

### Niveles de engagement según edad

Con respecto a los niveles de engagement según edad, se evidenció que los colaboradores que están dentro de los dos rangos de edad se encuentran en el nivel promedio con un porcentaje mayor de 59% (ver tabla 5).

Tabla 5.

*Niveles de engagement, según edad en los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018.*

Nivel	Edad	
	Adulthood joven	Adulthood media
Muy bajo	6.8%	5.3%
Bajo	19.4%	10.5%
Promedio	59.2%	73.7%
Alto	10.7%	5.3%
Muy alto	3.9%	5.3%

### **Factores Sociodemográficos**

En los factores sociodemográficos se encontró que, en grado de instrucción, el 69,7% de la población es superior universitario; además el estado civil con más porcentaje fue soltero con un 55,7%; así mismo la religión católica obtuvo el más alto porcentaje con 80,3%; en lo que es asignación familiar se evidenció que el 46,7% de los colaboradores no tienen ningún hijo; también se halló que el mayor porcentaje de la población tiene un solo trabajo con el 54,1%; referente a la cantidad de horas de trabajo, se halló que el 46,7% trabaja 8 horas; y la carrera profesional que tiene mayor porcentaje es enfermería con 33,6% (ver tabla 6).

Tabla 6.

*Descripción de los factores sociodemográficos de los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018.*

Factores Sociodemográficos		
Indicadores	Unidad de medida	%
Religión	Católico	80.3
	Evangélico	9.8
	Adventista	2.5
	Ninguno	7.4
Grado de instrucción	Técnico	30.3
	Universitario	69.7
Estado civil	Soltero	55.7
	Conviviente	17.2
	Casado	27.0
N° de trabajos	Único trabajo	54.1
	Dos trabajos	28.7
	Más de 2 trabajos	17.2
Asignación familiar	Ninguna	46.7
	1 a 2 hijos	46.7
	Más de 2 hijos	6.6
Horas de trabajo	5 horas	24.6
	8 horas	46.7
	Más de 8 horas	28.7
Carrera profesional	Medicina	11.5
	Enfermería	33.6
	Psicología	13.9
	Laboratorio	5.7
	Biología	5.7
	Odontología	4.1
	Tecnólogo médico	5.7
	Administración	7.4
	Contabilidad	6.6
	Ing. Sistemas	2.5
Computación	3.3	

## Discusión

Las clínicas de salud ocupacional son las encargadas de realizar exámenes médicos ocupacionales con la misión de prevenir accidentes y enfermedades causadas y relacionadas con el trabajo, además, pretenden generar y promover el trabajo seguro y sano, realizando el bienestar físico mental y social de los trabajadores para respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo (OIT, 2017). Para llevar a cabo estas actividades, las clínicas de salud ocupacional están reguladas por normas generales y específicas, las cuales son estandarizadas en las Guías de Evaluación Médico Ocupacional del Ministerio de Salud (Guías EMO), cuya obligatoriedad es para todas las empresas (DIGESA, 2005).

Teniendo en cuenta los resultados donde se obtuvo que el 61,48% muestra un nivel promedio de engagement, lo que significa que los colaboradores están vinculados en su trabajo, esto se puede deber a que la mayoría de los colaboradores tienen estudios universitarios, están orientados a su vocación de servicio y en ocasiones trabajan más de 8 horas, lo que hace que estén enfocados en sus actividades laborales, así mismo, según el Modelo de Recursos y Demandas laborales, los colaboradores muestran que hacen uso de algunos recursos del trabajo, ya que cuenta con apoyo social y autonomía, sin embargo, las demandas del trabajo, como la burocracia, conflicto de rol y presión en el trabajo; son los factores que impiden a los colaboradores sentirse con un nivel alto de engagement.

Estos resultados difieren con el estudio realizado por Sanclamente, Elboj e Íñiguez (2017) en Huesca y el de Ramos (2018) en Arequipa, muestran que los profesionales de salud cuentan con un nivel alto de engagement, con 35,4% y 76,6% respectivamente; así mismo, la investigación de Arenas y Andrade (2013) en la ciudad de Cali, mencionan que los profesionales de la salud y administrativos tienen un nivel alto de engagement. Como menciona Sánchez (2014) estos resultados se pueden deber a que el sistema de evaluación técnica del sistema nacional de salud del Perú es diferente al sistema de salud de España como de Colombia, debido a que, son evaluados cada trimestre lo que genera que los profesionales de salud se sientan más vinculados en comparación a la población de estudio.

Además, Schaufeli (como se citó en Juárez, 2015) menciona que cuando se habla de Salud Ocupacional toma mayor relevancia a los temas sobre la “mala salud” como: estrés, burnout, agresión, adicción al trabajo, las cuales son negativas y no tienen que ver con «salud». Por otro lado, el estudio de Díaz (2016) en Chiclayo muestra que su población tiene un nivel bajo de engagement con 48,8%, lo cual podría deberse a que los colaboradores pertenecen a entidades financieras, por ende, la población es diferente a la de este estudio.

En el primer objetivo específico se encontró que hay diferencia significativa entre las dimensiones del engagement, lo que dio como resultado que en la dimensión Absorción predomina el nivel bajo, mientras que en Vigor y Dedicación prevalece el nivel alto, dicho esto, la mayoría de los colaboradores son solteros y es el único trabajo que tienen, lo cual, son factores sociodemográficos que favorecen para que sean personas engaged dentro de su trabajo.

Estos resultados coinciden con el estudio de Arenas y Andrade (2013) en Cali y con el de Cueva (2011) en Monterey, puesto a que como fundamenta Shaufeli y Bakker (2011) en estas investigaciones los colaboradores en su trabajo se sienten con energía y se esfuerzan a pesar de las dificultades, además sienten entusiasmo y orgullo en relación a su trabajo y a su profesión, esto indicaría el porqué de un nivel alto en la dimensión vigor y dedicación, sin embargo, los colaboradores no se sienten motivados para realizar actividades donde se sientan absorbidos por el trabajo hasta el punto de perder la noción del tiempo.

Por otro lado, los resultados encontrados en la dimensión absorción difieren con el estudio de Ramos (2018) en Arequipa y de Mendoza y Gutiérrez (2017) en Madre de Dios, donde el nivel muy alto es el que prevalece en todas las dimensiones, dado a que las poblaciones son de profesionales de salud dentro del rubro asistencial, lo que en relación al engagement Salanova y Schaufeli (2009) menciona que se encuentra asociado a la convicción que la felicidad laboral produce el éxito en el ámbito laboral y personal, dado que el rubro asistencial hace que los colaboradores respondan a través de emociones positivas, siendo proactivo e incorporando recursos personales como el optimismo y la autoeficacia; ante las demandas laborales para así obtener un buen desempeño laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico se obtuvo que hay diferencias significativas, ya que en todos rangos de tiempo de servicio poseen un nivel promedio mayor al 50% en comparación a los otros niveles. Este resultado difiere con la investigación de Great Place to Work (2016) en Reino Unido y con los resultados de Innovum Fundación Chile (2016) realizada en Chile, las cuales muestra que los colaboradores con menos de 6 meses trabajando son quienes están más vinculados, esta diferencia se puede deber al fundamento de dicha investigación, la cual respalda que cuando la actitud positiva de un nuevo colaborador desaparece, a menudo es muy difícil revertirla por completo, esto significa que aquellos que han desempeñado su función durante mucho tiempo no participan tanto como en primeros seis meses laborales.

Así mismo, Bakker, Demerouti y Sanz-Vergel (como se citó en Innovum Fundación Chile, 2015) mencionan que los altos niveles de engagement durante los primeros 6 meses a menudo desaparecen si las organizaciones no brindan a los colaboradores responsabilidades y un trabajo significativo, como también las oportunidades de desarrollo, las cuales influyen para

crecer, desarrollarse y aprender en su trabajo. En cuanto al rubro de salud ocupacional las actividades que realiza son rutinarias, debido a que sus actividades forman parte del proceso de la organización, siendo planificadas y estandarizables.

En cuanto al tercer objetivo específico se encontró que no hay diferencia significativa en los niveles de engagement según sexo, teniendo como resultado que el nivel promedio es el que prevalece con un porcentaje mayor al 60%. Dicho resultado es similar al del estudio de Innovum Fundación Chile (2016) en Chile; Mendoza y Gutiérrez (2017) en Madre de Dios y Cueva (2011) en Monterrey a comparación al de Díaz (2016) realizada en Chiclayo que arrojó un nivel bajo. Las investigaciones anteriormente citadas no explican el porqué de sus resultados encontrados; sin embargo, en esta investigación se podría dar la explicación de que los resultados obtenidos se debieron a que, tanto para varones como para mujeres, la carga laboral, beneficios y promociones dentro de la empresa son los mismos para un sexo como para el otro, además las empresas se están rigiendo por un sistema igualitario, que no hace discriminación entre sexo. Además, actualmente en la sociedad ambos sexos aportan económicamente con la asignación familiar.

Con respecto al cuarto objetivo específico se evidenció que hay diferencia significativa según edad, dando como resultado que en la adultez joven (19 a 39 años) y la adultez media (40 a 54 años) prevalece con un porcentaje alto en el nivel promedio, sin embargo, se evidencia que los colaboradores que están en la adultez media muestran mayor engagement. Este resultado coincide con la investigación de Innovum Fundación Chile (2016) en Chile, la cual, muestra que las personas que se encuentran en la generación baby boomers (35 a 65 años) y la generación X (36 a 50 años) se encuentran mayor vinculadas en el trabajo a diferencia de la generación Y (15 a 35 años).

Esto se puede deber a que los colaboradores pertenecientes a la adultez temprana tratan de mejorar diversos aspectos como: optimismo, oportunidades del desarrollo, autoeficacia, autonomía y las demandas cognitivas pertinentes, con lo que buscan aumentar su desarrollo profesional, a pesar de que no evidencian un compromiso mutuo con la empresa (Innovum Fundación Chile, 2016).

Por otro lado, este resultado difiere con la investigación realizada por Ramos (2018) en Arequipa, la cual menciona que los colaboradores entre las edades de 25 a 31 años tienen un nivel alto de engagement, debido a que los están capacitando constantemente ya que su labor es directamente con el paciente en la que todos los colaboradores deben de tener sus recursos personales bien desarrollados, a diferencia del rubro de esta investigación que es salud

ocupacional, en la cual las actividades asignadas son rutinarias y no necesariamente deben tener sus recursos personales bien desarrollados.

## Conclusiones

El nivel de engagement que prevalece en los colaboradores de las clínicas de salud ocupacional de Chiclayo es el nivel promedio prevalece con un 61,48%.

En los niveles de engagement según dimensiones se encontró que en la dimensión absorción predomina con el nivel bajo con 46,7% y las dimensiones vigor y dedicación muestran un nivel alto con un 45,1% y 38,5% respectivamente.

Los niveles de engagement, según tiempo de servicio lo que evidenció que todos los rangos se ubican en un nivel promedio, siendo mayor o igual al 50%.

Los niveles de engagement, según sexo y edad, obteniendo que varones y mujeres están ubicados en el nivel promedio con un 63% y 60,5% correspondientemente; en cuanto a la edad adultez joven y media se halla en el nivel promedio con 59,2% y 73,7% según corresponda.

En los factores sociodemográficos se encontró que prevalece la religión católica, el grado de instrucción superior universitaria, estado civil soltero, colaboradores sin ningún hijo, colaboradores con un solo trabajo, 8 horas de trabajo y la carrera profesional de enfermería.

### **Recomendaciones**

Los encargados de las clínicas de salud ocupacional podrán llevar a cabo estrategias para mejorar el nivel de engagement en sus trabajadores, debido a que esta variable puede influir en calidad de atención al cliente que sus colaboradores brindan y en las relaciones laborales que hay entre los colaboradores. Sobre todo, realizar actividades para elevar el nivel de absorción en los colaboradores, ya que esta dimensión es la que hace referencia a la concentración que los trabajadores tienen con su trabajo, actividades en las que el colaborador se sienta feliz con su trabajo que realiza en dicha clínica, las cuales van a llevar a una mejor concentración de este.

Por otro lado, el poner en práctica la realización de pausas activas, llevará a que los colaboradores lleguen a despejarse de los inconvenientes que tengan en el momento que se esté llevando a cabo las pausas activas, esta actividad es importante realizarla sobre todo cuando se encuentren en campaña, con el fin que los colaboradores puedan ejecutar las actividades encomendadas de manera empática y amistosa.

### Referencias

- Arenas, F. y Andrade, V. (2013). Factores de riesgo psicosocial y engagement con el trabajo en una organización del sector salud de la ciudad de Cali, Colombia. *Acta colombiana de psicología* 16 (1) 43 – 5. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/1041/1/v16n1a05.pdf>
- Barend, A. Wijnands, M y Penhale, N. (Abril, 2014). Global Employee Engagement Index. *Effectory International*. Recuperado de <http://www.effectory.com/globalassets/global-employee-engagement-index-2013-14-report.pdf>
- Cárdenas, R. (2016). *Propiedades Psicométricas de la escala Utrecht de Engagement en el trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/210>
- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014). *Engagement: Ilusión por el trabajo. Un modelo teórico-conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C. Recuperado de <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>
- Contreras, A. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Scielo* 17(52). Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000100008](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100008)
- Cumpa, M. (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo-2015*. (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/799>
- Cueva, F. (2011). *Evaluación del engagement en empleados de una empresa comercial*. (Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/2372/1/1080256352.pdf>
- Díaz, K. (2016). *Engagement entre dos instituciones financieras de Chiclayo*. (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3090/1/tesis%20katherine%20Solangel.pdf>
- Dirección General de Salud Ambiental. (2005). *Manual de Salud Ocupacional* (Publicación N° 2005 - 2647). Recuperado de [http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual\\_deso.PDF](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF)

- Great Place to Work, (2016). *The engagement lifecycle*. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/1057-ciclo-de-vida-del-engagement>
- Juárez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit Revista de Psicología* 21 (2), 187 – 194. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68643124002>
- Innovum Fundación Chile. (2015). *Engagement en el trabajo. ¿Qué mueve el engagement en las empresas chilenas?*. Recuperado de <http://fch.cl/wp-content/uploads/2015/04/EstudioEngagementFChv2.pdf>
- Innovum Fundación Chile. (2016). *Medición Engagements Chile 2015*. Recuperado de <https://fch.cl/wp-content/uploads/2016/03/MedicionEngagement2015.pdf>
- Lacobone, E. (20 de marzo del 2017). Los desafíos del employee engagement para 2017. *INSIDER*. Recuperado de <http://insiderlatam.com/los-desafios-del-employee-engagement-para-2017/>
- Mendoza, B. y Gutierrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Madre de Dios). Recuperado de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del Trabajo (2017). *Inspección de seguridad y salud en el trabajo: módulo de formación para inspectores*. Copyright: Buenos Aires. Recuperado de [http://www.ilo.org/buenosaires/temas/seguridad-salud-trabajo/WCMS\\_592318/lang-es/index.htm](http://www.ilo.org/buenosaires/temas/seguridad-salud-trabajo/WCMS_592318/lang-es/index.htm)
- Ramos, J. (2018). *Factores psicosociales, burnout y engagement en residentes de especialidades clínicas y quirúrgicas del H.R.H.D.E, marzo 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5743/MDraoljl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, H. (2016). *Vinculación laboral y su relación con autoeficacia y bienestar en el personal de salud de un hospital psiquiátrico*. (Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7311>
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. y Grau, R. (2000). Desde el ‘burnout’ al ‘engagement’: ¿una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y las*

- Organizaciones*, 16, 117-134. Recuperado de <http://www.want.uji.es/download/desde-el-burnout-al-engagement-una-nueva-perspectiva/>
- Sanclemente, I., Elboj, V. y Íñiguez, T. (2017). Engagement o Compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas. *Enfermería global* 16 (3), 400-413. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n47/1695-6141-eg-16-47-00400.pdf>
- Sánchez, F. (2014). El sistema nacional de salud en el Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública* 31 (4). Recuperado de <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/129/1897>
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el trabajo*. (Trad. H. Valdez y C. Ron) España: Módulo de Atención Integral de la Comisaría General de Prevención y Reinserción Social del Estado de Jalisco. (Original publicada en el 2003). Recuperada de [http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)

## Apéndice

### Apéndice A

*Definición operacional de las dimensiones de la variable Engagement medida por la Escala UWES de Schaufeli y Bakker*

Engagement	Definición Operacional			
	Dimensión	Indicadores	Niveles	Puntaje Global
Schaufeli y Bakker (2011) definen el engagement como “un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (p.6).	Absorción	3, 6, 9, 11, 14, 16.	Muy bajo (12-18) Bajo (19-23) Promedio (24-31) Alto (32-34) Muy alto (35-36)	
	Vigor	1, 4, 8, 12, 15, 17.	Muy bajo (18-23) Bajo (24-26) Promedio (27-30) Alto (31-34) Muy alto (35-36)	Muy bajo (48-59) Bajo (60-73) Promedio (74-93) Alto (94-99) Muy alto (100-102)
	Dedicación	2, 5, 7, 10, 13.	Muy bajo (13-16) Bajo (17-20) Promedio (21-24) Alto (25-28) Muy alto (29-30)	

**Apéndice B***Operacionalización de los factores sociodemográficos.*

Definición operacional – Factores sociodemográficos	
Indicadores	Unidad de Medida
Grado de Instrucción	Técnico
	Universitario
Estado civil	Soltero
	Conviviente
	Casado
Religión	Católico
	Evangélico
	Otras
Asignación familiar	Ninguna
	1 – 2 hijos
	más de 2 hijos
Números de trabajos	Único trabajo
	2 trabajos
	Más de 2 trabajos
Carreras profesionales	Enfermería
	Medicina
	Psicología
	Tecnología médica
	Administración
	Laboratorista
	Odontología
	Contabilidad
	Biología
Ing. Sistemas	
Computación e Informática	
Cantidad de horas de trabajo	5 horas
	8 horas
	Más de 8 horas

## **Apéndice C**

### **Normalidad de los datos**

Para saber si los datos obtenidos siguieron una distribución normal se utilizó la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov, la cual dio como resultado que  $p = ,000$  siendo  $< ,05$ , es decir que los datos no siguen una distribución normal y por ende se hizo uso de pruebas no paramétricas.

## **Apéndice D**

### **Validez y confiabilidad del Instrumento**

Para determinar la validez del instrumento se utilizó el análisis ítem-test, el cual dio como resultado que la Escala Utrech de Engagemnr refleja correlaciones entre ,293 a ,687, mostrando así una correlación positiva, es decir, el instrumento es válido para la población en estudio.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó el estadístico de alfa de Cronbach, teniendo como resultado que la Escala Utrech de Engagement obtuvo una  $p = ,865$  ( $> ,05$ ), dicho valor reveló la confiabilidad del instrumento para la población en estudio.

## Apéndice E



CONSEJO DE FACULTAD  
RESOLUCIÓN N° 576-2018-USAT-FMED  
Chiclayo, 25 de setiembre de 2018

Vista la solicitud N° 153801 de fecha 24 de setiembre de 2018 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante Carrasco Oblitas María del Carmen, de la Escuela de Psicología.

## CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: Engagement en colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo durante agosto a diciembre de 2018, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

## SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2°.- Disponer que la estudiante gestione ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA  
FACULTAD DE MEDICINA

BIG. Añero Enrique Yácarini Martínez  
Secretario Académico



FACULTAD DE MEDICINA

Méd. Jorge Luis Limo Liza  
Decano (e)  
Facultad de Medicina

## Apéndice F

## Hoja informativa

---

**Institución:** Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
**Investigadora:** María del Carmen Carrasco Oblitas.  
**Título:** Engagement en colaboradores de las Clínicas de Salud Ocupacional Privadas de Chiclayo, agosto – diciembre de 2018.

---

**Fines del Estudio:**

Se le invita a participar en un estudio llamado: Engagement en colaboradores de las Clínicas de Salud Ocupacional Privadas de Chiclayo, durante agosto – diciembre de 2018.

El engagement es la vinculación o conexión que tiene el colaborador con su trabajo. Esta investigación se realiza para identificar el nivel de engagement en los colaboradores de las Clínicas de Salud Ocupacional de Chiclayo.

**Procedimientos:**

Si usted acepta la participación en este estudio, el cuál será anónimo; se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario, el cuál durará aproximadamente 15 minutos.

**Riesgos:**

No existe riesgos por participar en este estudio.

**Beneficios:**

No habrá beneficio directamente para usted.

**Costos e incentivos:**

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otro tipo.

**Confidencialidad:**

Le podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente anónima para otras personas, solo los investigadores serán quienes manejarán la información obtenida.

**Uso de la información:**

La información una vez procesada será eliminada.

**Derechos del participante:**

La participación es voluntaria, y si decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte a la encargada del estudio, María Carrasco Oblitas al 990496955.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 1138.

## Apéndice G

**Ficha de factores sociodemográficos****Estado civil:**

Soltero ( )    Conviviente ( )    Casado ( )

**Religión:** \_\_\_\_\_**Grado de Instrucción:**

Técnico ( )    Universitario ( )

**Carrera profesional:** \_\_\_\_\_**Número de trabajos:**

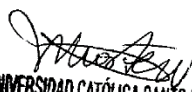
Único trabajo ( )    2 trabajos ( )    más de 2 trabajos ( )

**Carga familiar:**

Ninguna ( )    1 a 2 hijos ( )    más de 2 hijos ( )

**Horas de trabajo:**

5 horas ( )    8 horas ( )    más de 8 horas ( )

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
FACULTAD DE MEDICINA

## Apéndice H

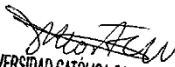
### Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Sexo: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_

*Las siguientes se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha de esta forma. Si nunca se ha sentido así, conteste "0" (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguientes escala de respuesta (de 1 a 6).*

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas 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, continuo trabajando.

  
 UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MUGROVEJO  
 COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
 FACULTAD DE MEDICINA