

UNIVERSIDAD REGIONAL
AUTÓNOMA DE LOS ANDES -
EXTENSIÓN TULCÁN

Revista Institucional de
Investigación Metanoia:
Ciencia, Tecnología, Innovación

Revista de Divulgación
científica y cultural

Vol 4 N° 6

ISSN: 1390-9282

ENGAGEMENT LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL

Labor Engagement and Quality of Service of Nursing Staff of a Hospital

José German Salinas Gamboa

Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo (Perú)
germansalinas@yahoo.es

Entregado: 18-09-2018

Aprobado: 17-10-2018

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito establecer la relación existente entre el engagement laboral y la calidad de servicio del personal de enfermería del Hospital Regional Docente de Trujillo. Se trabajó con un diseño de tipo correlacional. Los instrumentos utilizados para medir las variables fueron: para el diagnóstico del engagement laboral, el Utrecht Work Engagement Scale – UWES - 17 (Schaufeli et al.,

2002), y para evaluar la calidad de servicio se utilizó un cuestionario basado en el Modelo Servqual propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). Para medir los niveles de engagement y la calidad de servicio se trabajó con todo el universo muestral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente de Trujillo, cifra que asciende a 150 enfermeros. La relación entre las variables se determinó mediante estadística inferencial, no paramétrica haciendo uso de la prueba Chi Cuadrado. Los resultados muestran una relación positiva entre el engagement laboral del personal de enfermería y la calidad de servicio. Los resultados logrados en esta tesis indican que el nivel de engagement laboral del personal de enfermería y la calidad de servicio brindado en el hospital Regional Docente de Trujillo tienen una relación significativa, es decir un mayor nivel de engagement laboral conlleva a lograr altos niveles de calidad de servicio.



Palabras Clave: *Engagement Laboral, Calidad de Servicio, UWES, SERVQUAL*

Abstract

The present research aimed to establish the relationship between the work engagement and the quality of service of the nursing staff of the Regional Docente Hospital of Trujillo. We worked with a correlational design. The instruments used to measure the variables were: Utrecht Work Engagement Scale - UWES - 17 (Schaufeli et al., 2002), and to evaluate the quality of service, a questionnaire based on the Servqual Model Proposed by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1993). To measure levels of engagement and quality of service, we worked with the entire sample universe of nursing staff at the Regional Teaching Hospital of Trujillo, numbering 150 nurses. The relationship between variables was determined using inferential, non-parametric statistics using the Chi square test. The results show a positive relationship between nursing staff engagement and quality of service. The results obtained in this thesis indicate that the level of work engagement of the nursing staff and the quality of service provided in the Regional Hospital of Trujillo have a significant relationship, ie a higher level of labor engagement leads to high levels of quality of service.

Keywords: Labor Engagement, Quality of Service, UWES, SERVQUAL



INTRODUCCIÓN

En nuestro país, muchos de los hospitales se encuentran en crisis con pacientes maltratados, infraestructura deficiente e inclusive cuentan con equipos nuevos pero inoperativos, esta situación está presente tanto en los hospitales del MINSA como en las postas médicas. Así lo demuestra un reportaje de América Noticias emitido el día 10 de octubre de 2016; donde los familiares de los pacientes señalan que desde la madrugada hacen colas con la intención de ser los primeros en la fila, aunque eso signifique dormir en el piso y en algunos casos a la intemperie para conseguir una cita, la misma que no les asegura tener una correcta atención, ya que muchas personas manifiestan que tienen que esperar a que el encargado de atenderlas correctamente cuelgue el teléfono para que le informe qué deben hacer.

Por otro lado, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) sostiene que las quejas más frecuentes de los pacientes de hospitales y clínicas es la insatisfacción del paciente al no recibir una atención adecuada e inmediata por parte del personal, falta de medicinas y mobiliario. (Lira, 2016)

En Trujillo (Perú) existen un total de 97 establecimientos entre hospitales, centros materno infantil, centros de salud, clínicas, policlínicos, postas médicas; de éstos el 66% pertenecen al sector público y 34% al sector no público, siendo el Ministerio de Salud del gobierno peruano el que cuenta con mayor cantidad de establecimientos (50%), brinda mayor atención en consulta externa (44%), en servicios de laboratorio y rayos X (68%) e internamiento (56%). EsSalud, dentro de su red asistencial, cuenta principalmente, con 6 hospitales, 2 policlínicos, además cuenta con diferentes centros médicos y de atención primaria; los establecimientos de salud privados son 10 clínicas y 5 centros médicos. El hospital Regional Docente, es uno de los establecimientos de salud que se encuentra bajo la dirección y supervisión del Ministerio de Salud. (Aurazo, 2016)

El Hospital Regional Docente de Trujillo es uno de los dos establecimientos de salud más importantes de la región de La Libertad. Pese a ello y a las 1.500 atenciones diarias que brinda aproximadamente, solo cuenta con una máquina de rayos x y carece de equipos y personal médico para realizar diálisis. Además, el gerente regional de Salud, Luis Arteaga Temoche, sostuvo también que el nosocomio carece de camas; solo tienen

250, cuando debería tener el doble. También se necesita contratar más personal, ya que en la actualidad solo cuentan, en promedio, con 120 médicos y 200 enfermeras. Por lo menos necesitan 100 más en total, así lo expresó Fernando Gil Rodríguez, ex presidente de la Federación Médica Regional; siendo todos estos aspectos un impedimento para brindar un servicio de calidad como se merece el paciente y convirtiéndose un problema para el hospital. (Aurazo, 2016)

Para hacer frente al problema mencionado en el párrafo anterior desde abril del 2016, los pacientes de la región La Libertad que reciban un mal trato en algún establecimiento de salud, podrán presentar sus quejas, reclamos, sugerencias y consultas en 4 centros sanitarios como son los hospitales Belén y Regional Docente de Trujillo, así como el Instituto Regional de Oftalmología (IRO) y de Neoplásicas del Norte (IREN); debido a que cada establecimiento referido, contara con delegados de la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud). Cabe indicar que la intendencia macro regional de Susalud atendió un total de 278 quejas, de las cuales el 85% han sido solucionadas. (RPP Noticias, 2016)



Sin embargo, más allá de la infraestructura y la carencia de personal de salud que afronta el hospital Regional Docente se necesita el compromiso de cada médico y enfermeras ya que resulta indispensable a la hora de atender a cualquier paciente. Tal compromiso ha recibido el nombre de engagement. Schaufeli, Salanova, Gonzalez – Roma y Bakker (como se citó en Salanova et al. 2004, p.245) lo definen como una vivencia positiva, duradera, emocional, de motivación y realización en cada uno de los empleados. Este constructo incorpora los aspectos más favorables de la vida humana que dan cuenta del vigor (que hace referencia al grado de vitalidad y el afán de esforzarse en el trabajo diario), la dedicación (que hace referencias a inspiraciones, retos y entusiasmo en el trabajo diario) y la absorción (que hace referencia a la concentración y estar a gusto con lo que uno hace, el trabajo acapara todo el tiempo del individuo).

Una de las particularidades que presenta el sector salud es la importancia del papel que juega su personal, debido a que estos se encuentran en permanente contacto ya sea con los pacientes o usuarios que solicitan el servicio; por lo tanto, cualquier comportamiento o trato que los médicos y enfermeras realicen repercutirá directamente en la calidad de servicio, imagen, objetivos y sobre todo en los resultados de la organización.

La calidad de servicio es el resultado del compromiso y entusiasmo que demuestren el personal médico y enfermería en su centro de labores. Por ello, si el personal se siente en un ambiente laboral en el que experimente satisfacción no solo estará cumpliendo sus metas y deseos personales sino que también se sentirá mucho más comprometido y brindará una atención mucho más rápida, oportuna, continua y permanente al paciente.

En este propósito, de generar compromiso y entusiasmo hacia el trabajo, nace el concepto de Engagement, el cual tiene características tales como el compromiso hacia el trabajo, la motivación, el entusiasmo, el esfuerzo y todos aquellos aspectos que propician vínculos positivos entre el trabajador y la organización.

A partir de éste trabajo se propone analizar la relación existente entre engagement laboral y calidad de servicio y así poder establecer cómo es esa relación, determinando si con niveles altos de engagement en el trabajo se puede lograr una buena calidad de servicio orientada a los pacientes del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Zapata y Melo (2015) en el trabajo de investigación: *Engagement y productividad en las empresas*, concluyen lo siguiente: Al generar este sentimiento de engagement del trabajador hacia la compañía el empleado trabaja más a gusto y con mejor desempeño laboral, generando un alza en la productividad de sus 28 labores, donde se ve beneficiado, no solo el empleado con; ascensos, reconocimientos, premios, etc. Si no que la empresa logra adquirir una ventaja competitiva al lograr mantener una alta productividad en el factor más importante para cualquier compañía-el factor humano.

Córdova (2015) en el trabajo de investigación: *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en escuintla*, llega a las siguiente conclusión: Los colaboradores de la industria de detergentes poseen alto nivel de engagement o compromiso, lo cual conlleva ser colaboradores comprometidos es decir entusiastas hacia su trabajo, además de una total absorción y concentración en sus actividades laborales.

Reyes (2014) en su tesis titulada: *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*, concluye que de acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación

SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

Cumpa (2015) en su trabajo de investigación titulada: *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo*

- 2015. El autor concluye: No existen diferencias significativas en la dimensión “dedicación” en el engagement, entre los colaboradores de las empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo.

Bobadilla, Callata y Caro (2015) en la investigación realizada: *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global*, concluye: logramos evidenciar que para la compañía sujeta a estudio existen tipos de la cultura organizacional que predicen el engagement laboral, y que la orientación cultural colectivista explica las diferencias en las relaciones entre las variables engagement y cultura organizacional.

Sotelo (2016), en su investigación titulada, *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo*, concluye: Existe una correlación negativa, de grado medio y altamente significativo entre el factor involucramiento con el trabajo del Engagement y los factores del estrés laboral: Relación con los jefes, preparación inadecuada, carencia de sostén, conflicto con otros trabajadores, sobrecarga de trabajo, vulnerabilidad, satisfacción y autoestima.

Finalmente, ante la escasa información de investigaciones relacionadas entre engagement y calidad de servicio en el sector salud, consideramos que nuestro análisis sería una contribución académica de importancia que servirá de base para futuras investigaciones interesadas en estas variables de estudio; además, ayudará a que los trabajadores obtengan un mejor desempeño que permita mejorar la calidad de servicio de salud, lo que implica garantizarles un trato digno a los usuarios, así como proporcionarles información completa y una atención oportuna.

Ante esta situación, es evidente que en ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas al personal de salud y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento.

Para ello nuestro objetivo es analizar el engagement laboral y la calidad de servicio del personal de enfermería a través de indicadores de satisfacción y compromiso con el fin de establecer su relación, en el Hospital Regional Docente de Trujillo 2017.

MÉTODOS

El nivel de investigación es correlacional, debido a que este tipo de estudio nos permitió medir las dos variables para ver si están o no relacionadas y luego analizar la correlación. La utilidad y el propósito de haber usado este tipo de estudio nos sirvió para determinar cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de la otra variable relacionada. El tipo de investigación es aplicada y su diseño de estudio es correlacional. La población estuvo conformada por personal de enfermería del Hospital Regional de Trujillo año 2017, compuesta por 150 personas (enfermeros y auxiliares de enfermería) y para la obtención de la muestra para las variables de estudio, por ser un número reducido de personal, se tomó a la totalidad de la población, cifra que asciende a 150 personas (enfermeros y auxiliares de enfermería).



Las técnicas e instrumentos de recolección de datos se aplicó una encuesta piloto a 45 enfermeros de hospitales, con el propósito de evaluar la confiabilidad de cada instrumento. Posteriormente se aplicó la encuesta UWES -17 validada a la totalidad (el universo muestral) del personal de enfermería del Hospital Regional Docente, con el objeto de obtener información sobre los aspectos relacionados con la investigación. Esta técnica permitió diagnosticar los niveles de engagement laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente. Posteriormente se aplicó la encuesta Modelo Servqual validada al universo muestral del personal de enfermería con el objeto de obtener información sobre la percepción de la calidad de servicio que brinda el Hospital Regional Docente. Como instrumento para el diagnóstico del engagement laboral, se adaptó la versión española (Salanova et al., 2000) del Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli et al., 2002) compuesta por 17 ítems distribuidos en tres factores: vigor (6 ítems), dedicación (6 ítems) y absorción (5 ítems); se utilizó una escala Likert de diez posiciones (desde 1 = «nunca», hasta 10 = «siempre»).

El rango de puntuaciones para medir los niveles de engagement laboral es considerado: Muy alto 9 a 10 puntos, alto de 8 a 8.9 puntos, medio de 7 a 7.9 puntos y bajo de 6 a 6.9 puntos.

Para evaluar la calidad de servicio se utilizó un cuestionario basado en el Modelo Servqual propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), compuesta por 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones: elementos tangibles (4 ítems), fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (5 ítems); se utilizó una escala Likert de siete posiciones (desde 1 = «absolutamente en desacuerdo», hasta 7 = «absolutamente de acuerdo») previa explicación de los fines de la investigación y de cómo proceder con los test. El rango de puntuaciones para medir los niveles de calidad de servicio será considerado: Alto 5 a 7 puntos, medio 3 a 4.9 puntos y bajo de 1 a 2.9 puntos. Para evaluar la consistencia interna de los tres factores vigor, dedicación y absorción se usó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, los cuales presentaron un coeficiente de 0.949, 0.832 y 0.84 respectivamente; así como también se evaluó la consistencia de la escala general de la UWES -17 de Engagement Laboral presentando un coeficiente de Cronbach de 0.935. Para evaluar la consistencia interna de las cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se usó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, los cuales presentaron un coeficiente de 0.821, 0.86, 0.827, 0.845 y 0.876 respectivamente; así como también se evaluó la consistencia de la escala general del modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio presentando un coeficiente de Cronbach de 0.945. Para llevar a cabo esta investigación se tuvo en cuenta los siguientes pasos: La evaluación se realizó a través de dos cuestionarios: de engagement y de calidad de servicio, los cuales se aplicaron con el permiso previamente gestionado del Jefe administrativo del Hospital Regional Docente, a quien se le dio a conocer los resultados obtenidos, además de la información consentida por los sujetos de estudio. Con el cuestionario de engagement y con el de calidad de servicio, se evaluó al personal de enfermería del Hospital Regional Docente de la ciudad de Trujillo, previa explicación de los fines de la investigación y de cómo proceder con los test. La administración se realizó de forma individual, con una duración de 5 minutos con variaciones de tiempo dependiendo de cada colaborador. Una vez aplicada las pruebas se procedió a procesar los datos recolectados en una hoja de cálculo en programa Microsoft Excel versión 2013, donde se realizó la adecuación para exportar al Programa SPSS versión 22, en el cual a través del análisis de los datos se obtuvo la tabla de frecuencia de ambas variables y la contrastación de la hipótesis mediante el estadístico inferencial, no paramétrico haciendo uso de la prueba Chi – Cuadrado. En la presente investigación se procedió al análisis de datos, haciendo uso de la prueba Chi - Cuadrado, para independencia de variables de datos cualitativos, el cual tiene la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde: O_i : Frecuencias Observadas E_i : Frecuencias Esperadas

La aplicación de Chi-Cuadrado nos da como resultado 13.98 lo cual resulta significativa porque el valor de prueba (13.98) es mejor que el punto crítico (12.59) que aparece en la tabla, por lo tanto rechazamos la hipótesis de nulidad a un nivel de significación de 0.05, es decir que aceptamos que exista una relación directa entre la calidad de servicio y el engagement laboral.

RESULTADOS

Una vez realizado el trabajo de campo, se procedió a realizar el análisis de la data y se obtuvieron diversas tablas y figuras que explican parte de los resultados del presente estudio y que buscan cumplir en cierta forma, con los objetivos planteados en un principio. A continuación se explicarán los resultados obtenidos:

Tabla 1

Distribución de frecuencias del Engagement Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	89	59%
Medio	41	28%
Alto	15	10%
Muy Alto	5	3%
Total	150	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los Investigadores

Tabla 2

Promedio por dimensiones del Engagement Laboral

Dimensiones del Engagement	Promedio
Vigor	6.69
Dedicación	6.88
Absorción	6.95
Total Promedio	6.84

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los Investigadores



Tabla 3

Distribución de frecuencias de la Calidad de Servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	133	89%
Medio	10	6%
Alto	7	5%
Total	150	100%

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los Investigadores

Tabla 4

Promedio por dimensiones de la Calidad de Servicio

Dimensiones de la Calidad de Servicio	Promedio
Elementos tangibles	2.76
Fiabilidad	2.65
Capacidad de Respuesta	2.58
Seguridad	3.39
Empatía	2.51
Total Promedio	2.78
Fuente: Encuestas	

Elaboración: Los Investigadores

Tabla 5

Relación entre el Engagement Laboral y la Calidad de Servicio

ENGAGEMENT

CALIDAD DE SERVICIO

	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
BAJO	88	66%	1	10%	0	0%	89	63%
MEDIO	39	29%	1	10%	1	14%	41	29%
ALTO	5	4%	7	70%	3	43%	15	5%
MUY ALTO	1	1%	1	10%	3	43%	5	3%
TOTAL	133	100%	10	100%	7	100%	150	100%
	Valor		Gl		Sig.			

Asintótica
(Bilateral)

Chi- Cuadrado 13.98 6 0.000 de Pearson

Fuente: Encuestas

Elaboración: Los Investigadores

DISCUSIÓN

En la lectura de tablas sobre los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos de recolección de datos se determinó que el personal de enfermería del Hospital Regional Docente de Trujillo, el 59% tienen un nivel bajo de engagement laboral; el resultado de este indicador es producto del promedio que se obtuvo en las tres dimensiones: absorción 6.95, dedicación 6.88 y vigor 6.69, que de acuerdo a la tabla de rangos, estos indicadores muestran un nivel bajo. Esto no coincide con los autores Schaufeli, Salanova, Gonzalez – Roma y Bakker (2002), quienes definen el engagement laboral como un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por la presencia de una iniciativa por esforzarse, incluso, si se presentan obstáculos (vigor); por la presencia de sensaciones de entusiasmo, orgullo, reto y significado (dedicación); y por la presencia de una percepción de que el tiempo se consume rápidamente cuando se está trabajando (absorción). De acuerdo a la definición de los autores y a partir de los resultados obtenidos podemos afirmar que el personal de enfermería muestra una mentalidad negativa y poca satisfacción en el trabajo lo que se ve reflejado en el bajo nivel de engagement laboral que presentan.

Así mismo es importante comparar las conclusiones de Córdova (2015) en su trabajo de investigación en el que demuestra que los niveles de engagement de los colaboradores de una industria de detergentes poseen un nivel alto, lo cual conlleva ser colaboradores comprometidos es decir entusiastas hacia su trabajo.

Con respecto a los resultados de los niveles de la calidad de servicio, se halló que el personal de enfermería del Hospital Regional Docente de Trujillo, el 89% tienen un bajo nivel de calidad de servicio, donde la dimensión seguridad nos arroja un promedio de 3.39, elementos tangibles 2.76, fiabilidad 2.65, capacidad de respuesta 2.58 y empatía 2.51. Estas cinco dimensiones fueron estudiadas por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985 – 1988), quienes definen que la empatía muestra el interés y el nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios, la fiabilidad da a conocer la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, la seguridad se ve reflejada en el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza, la capacidad de respuesta refleja la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y los elementos tangibles están relacionados a la apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

De acuerdo a los resultados de nuestro análisis, es posible afirmar que el engagement laboral a través de sus dimensiones vigor, dedicación y absorción explican de manera significativa los niveles de la calidad de servicio que brindan los colaboradores en la muestra. Este resultado puede ser explicado a través de la prueba chi – cuadrado en el que se determinó que existe relación entre el engagement laboral y la calidad de servicio del personal de enfermería del Hospital Regional Docente de Trujillo ya que el valor de prueba (13.98) es mejor que el punto crítico (12.59) que aparece en la tabla. De esta manera el engagement laboral queda claramente definido como un estado en que el trabajador se siente lleno de energía, está muy implicado en el trabajo y el tiempo le pasa volando debido a que se encuentra concentrado y absorto en sus tareas. Napione (2011); así, trabajadores engaged muestran un mayor compromiso y se caracterizan como personas altamente involucradas en su trabajo lo que se ve reflejado en la calidad de servicio que ofrecen al cliente.



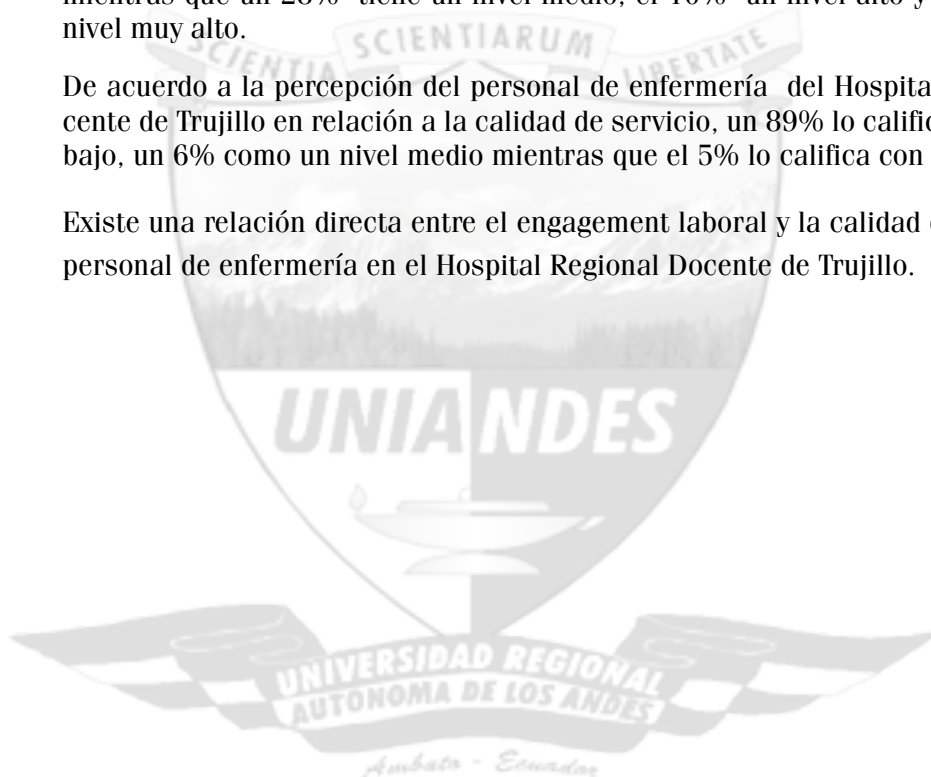
CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación han puesto de manifiesto que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de engagement laboral del personal de enfermería del Hospital Regional Docente de Trujillo. De forma general, un nivel alto de engagement laboral, es decir trabajadores que se caracterizan por tener altos niveles de energía, de persistencia, concentración, dedicación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto relacionados con el trabajo que realizan, conlleva a alcanzar niveles altos en la calidad de servicio que brinda la organización.

El personal de enfermería del Hospital Regional Docente de Trujillo presenta bajos niveles de engagement laboral, el 59% tiene un nivel bajo de engagement laboral, mientras que un 28% tiene un nivel medio, el 10% un nivel alto y solo el 3% un nivel muy alto.

De acuerdo a la percepción del personal de enfermería del Hospital Regional Docente de Trujillo en relación a la calidad de servicio, un 89% lo califica con un nivel bajo, un 6% como un nivel medio mientras que el 5% lo califica con un nivel alto.

Existe una relación directa entre el engagement laboral y la calidad de servicio del personal de enfermería en el Hospital Regional Docente de Trujillo.



BIBLIOGRAFÍA

- Aurazo, J.** (19 de julio de 2016). La Libertad: Hospital Regional Docente de Trujillo en crisis. *El Comercio*. [En línea], Español. Disponible: <http://elcomercio.pe/peru/la-libertad/libertad-hospital-regional-docente-trujillo-crisis-238088> [2017, mayo 15].
- Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M. & Taris, T.** (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 22(3), 187-200.
- Berry, L., Parasuraman, A. y Zeithaml, A.** (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. I.S.B.N.: 978-980-7131-07-0
- Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A.** (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global*. Tesis de Magister, Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Córdova, N.** (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en escuintla*. Tesis de licenciado en Psicología Industrial, Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala.
- Cumpa, M.** (2015). *Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo – 2015*. Tesis de Licenciado en Psicología, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Lira, J.** (26 de diciembre de 2016). Susalud: Las quejas más frecuentes de los pacientes de hospitales y clínicas. *Gestión*. [En línea], Español. Disponible: <http://gestion.pe/economia/susalud-quejas-mas-frecuentes-pacientes-hospitales-y-clinicas-2178080> [2017, mayo 15].
- Ministerio de salud (6 de setiembre de 2016). Ministra García: Cobertura universal requiere un compromiso ético entre instituciones, personal de salud y pacientes. *Sala de prensa*. [En línea], Español. Disponible: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51&nota=18723>. [2017, mayo 15].
- Napione, M.E.** (2011). *¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria?*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Radio Programas del Perú. Pacientes podrán quejarse por mala atención en 4 centros sanitarios. (22 de abril de 2016). *RPP Noticias*. [En línea], Español. Disponible: <http://rpp.pe/peru/la-libertad/trujillo-pacientes-podran-quejarse-por-mala-atencion-en-4-centros-sanitarios-noticia-956265> [2017, mayo 15].
- Reyes, S.** (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. Tesis de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Salanova, M., Agut, S., Peiró, J.M.** (2005). Vinculando los recursos de la organización y el engagement con el desempeño del empleado y la fidelidad del cliente: la mediación del clima de servicio. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1217-1227.
- Salanova, M., Grau, R., Llorens, S. y Schaufeli, W.** (2001). Exposición a las tecnologías de la información, burnout y Engagement: el rol modulador de la autoeficacia profesional. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11, 69-89.



Salanova, M., Grau, R., Martinez, I. Cifre, E., Llorens, S y García – Renedo M.

(2004). *Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia*. I.S.B.N.: 84-8021- 470-8

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El modelo burnout - engagement en Enfermeros: el factor protector de la resiliencia*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=pMu2DgAAQBAJ&pg=PA37&dq=engagement+laboral&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=engagement%20laboral&f=false

Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzales-Roma, V. y Bakker, A. (2002a). The measurement of Engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71 – 92.

Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002b). *The measurement of Engagement and Burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach*. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

Schaufeli, W., Taris, T., Van Rhenen, W. (2003). *Workaholism, burnout and Engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being?* Manuscrito sometido.

Sotelo, M. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo*. Tesis de Maestría, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Zapata, N. y Melo, R. (2015). *Engagement y productividad en las empresas*. Tesis de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales, Universidad del Rosario, Bogotá.

