

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Clima laboral y engagement en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales

**Autor:**

Carmen Joesy Trigozo Pezo  
Marisa Fiorella Sánchez Rodríguez

**Asesor:**

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, agosto 2021

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CLIMA LABORAL Y ENGAGEMENT EN UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD EN EL NORORIENTE PERUANO, EN TIEMPOS DE COVID-19”** constituye la memoria que presenta las Bachilleres: Carmen Joesy Trigozo Pezo y Marisa Fiorella Sánchez Rodríguez, para obtener el título de Profesional de Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 23 días del mes de agosto del año 2021



---

David Troya Palomino

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 12 días, del mes de agosto del año 2021, siendo las 10:00 a.m, se reunieron los miembros de jurado en la Universidad Peruana Unión, Campus Tarapoto, bajo la dirección del Presidente del Jurado: Dr. Mario Manuel Siles Nates, y los demás miembros siguientes Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo, secretario, Mtro. Elmer Cruzado Vásquez, Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra, vocales; y Mtro. David Troya Palomino, asesor; con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

“Clima laboral y engagement en una entidad prestadora de servicios de salud en el norte peruano, en tiempos de Covid19”

Presentada por el/los Bachiller/es:

Carmen Joesy Trigozo Pezo / Marisa Fiorella Sánchez Rodríguez

Conducente a obtención del Título Profesional de:

Lic. Administración y Negocios Internacionales

El señor presidente inicio el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: ..... Carmen Joesy Trigozo Pezo

.....Aprobado.....por...Unanimidad

Con el mérito académico adicional de Muy Bueno (16)

Bachiller: .....Marisa Fiorella Sánchez Rodríguez

.....por...Unanimidad

Con el mérito académico adicional de Muy Bueno (16)

El presidente del Jurado solicito al/los candidatos/s ponerse de pie. Luego el secretario realizo la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

.....		.....
Presidente	Secretario	Asesor
.....	.....	.....
Vocal		Vocal
.....	.....	.....
Candidato		Candidato

sta sustentación fue realizada de manera virtual u online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos.

# Clima laboral y *engagement* en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19

Work climate and engagement in a health service provider entity in northeastern Peru, in times of COVID19

**Carmen Joesy Trigozo Pezo**

[carmenrigozo@upeu.edu.pe](mailto:carmenrigozo@upeu.edu.pe)

**Marisa Fiorella Sánchez Rodríguez**

[marisasanchez@upeu.edu.pe](mailto:marisasanchez@upeu.edu.pe)

**David Troya Palomino**

[davidtroya@upeu.edu.pe](mailto:davidtroya@upeu.edu.pe)

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre el clima laboral y el *engagement* en los colaboradores del Hospital II Tarapoto - EsSalud. En este estudio, se utilizó la metodología para una investigación básica, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. Asimismo, la muestra fue no probabilística con un total de 180 participantes. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron sometidos a la fiabilidad alfa de Cronbach: CL-SPC con un resultado de 0,962 y UWES-17 con un resultado de 0,926. La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov determinó el empleo del coeficiente de Rho Spearman. Los resultados evidencian que el clima laboral y el *engagement* son regulares (78.9 % y 56.1 %, respectivamente). Además, existe relación significativa entre el clima laboral y el *engagement* con un p-valor = 0,000 y el Rho Spearman = 0,566\*\*, lo cual indica que la relación es moderada.

*Palabras clave:* Clima laboral, comunicación laboral, *engagement*, vigor.

## Abstract

The objective of this research was to determine the correlation between the work environment and engagement in the employees of Hospital II Tarapoto - EsSalud. In this study, the methodology for a basic research, quantitative approach, descriptive-correlational level and a non-experimental design was used. Likewise, the sample was non-probabilistic with a total of 180 participants. The technique was the survey and the

instruments were subjected to Cronbach's alpha reliability: CL-SPC with a result of 0.962 and UWES-17 with a result of 0.926. The Kolmogorov-Smirnov normality test determined the use of the Rho Spearman coefficient. The results show that the work environment and engagement are regular (78.9% and 56.1%, respectively). In addition, there is a significant relationship between work environment and engagement with a p-value = 0.000 and the Rho Spearman = 0.566 \*\*, which indicates that the relationship is moderate.

*Keywords:* Work climate, work communication, engagement, vigor.

## **Introducción**

A nivel mundial las organizaciones han puesto atención en la mejora del clima laboral como un factor que se ve manifestado en el nivel de *engagement* que los colaboradores muestran en el desarrollo de sus actividades en el trabajo. Así, el contar con colaboradores que tengan niveles óptimos de *engagement* ayuda a concretar los objetivos organizacionales.

Dentro de las organizaciones de servicios se pueden encontrar a las prestadoras de servicios de salud. Según Silva et al. (2020), son las organizaciones dedicadas a la labor sanitaria y responsables de atender la necesidad de salud de una población determinada. Para realizar esta labor es necesario contar con recursos físicos (equipos médicos, infraestructura, insumos, entre otros), recursos económicos y los recursos humanos. Estos últimos constituyen un factor determinante, ya que establecen el éxito o fracaso en la consecución de los objetivos. Al respecto, es fundamental que los colaboradores realicen sus actividades en un clima laboral favorable que propicie *engagement* en dicho contexto.

Al referirse al clima laboral, Coronel et al. (2020) afirmaron que es un conjunto de peculiaridades que define el ambiente laboral y repercute en el comportamiento de los colaboradores en el trabajo. Para Puitiza et al. (2020), es fundamental y permite entender la conducta humana dentro de las organizaciones. Por su parte Sharma, et al. (2014), señalaron que se trata de un factor psicosocial determinante en el *engagement* laboral de los encargados de la labor sanitaria.

Cuando se presenta un clima laboral no favorable afecta al total de la organización y dificulta conseguir los objetivos (Paco & Matas, 2015). La falta de un

buen clima laboral influye generando malestar total y afectando el rumbo a la consecución de los objetivos. Desde la perspectiva de Torres y Zegarra (2014), el principal problema para lograr un clima laboral aceptable es la falta de jefes que demuestren liderazgo y que orienten a los colaboradores propiciando un ambiente participativo. Finalmente, Sandoval (2004) sostuvo que las organizaciones tienen características particulares que las hacen únicas, y que el ambiente en la organización influye en el *engagement* de los colaboradores hacia su trabajo.

Aunque los niveles aceptables de *engagement* son necesarios en las entidades prestadoras de servicios sanitarios, no se encontró reporte alguno de su cuantificación. Las metodologías para su medición directa o indirecta es competencia del Ministerio de Salud del Perú (MINSA). En ese sentido, la evaluación de la repercusión del clima laboral en el *engagement* permitirá la toma de decisiones acertadas con el propósito de brindar un mejor servicio de salud en tiempos que la COVID-19 pone a prueba la capacidad de atención a los pacientes y la demanda de servicios de salud ha aumentado de manera inesperada.

Para hacer frente a la abundante necesidad de atenciones sanitarias, es indispensable que los colaboradores sientan compromiso hacia el trabajo. El *engagement*, según Schaufeli et al. (2002), es la disposición positiva hacia el trabajo y se manifiesta en las acciones que siguen: (a) el vigor en la realización de las labores encomendadas, (b) la absorción del tiempo en el desarrollo de las actividades y (c) la dedicación que el colaborador pone a su trabajo. De acuerdo con Ocampo et al. (2015), se manifiesta cuando un colaborador demuestra satisfacción por su trabajo y por el desarrollo de las actividades encomendadas. Montoya y Moreno (2012) consideraron que los colaboradores con altos niveles de *engagement* realizan sus actividades con buenos resultados y demuestran mucha energía en su desarrollo. De forma similar, Togolo et al. (2013) expresaron que se refiere a un colaborador con entusiasmo y dedicación en el desarrollo de sus actividades laborales. También, Juárez et al. (2020) sostuvieron que, de darse el escenario de compromiso, para un colaborador no importa las dificultades: siempre demuestra dedicación al trabajo.

A inicios del año 2020, se presentó el primer caso positivo de COVID-19 en el Perú, lo que dio inicio a la emergencia sanitaria decretada por el Estado peruano. Dadas estas circunstancias, como consta en el registro del portal Estado Peruano (2020) se dictó el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo del año 2020, en el que se señalan las medidas para prevenir la enfermedad y se dispone la alerta sanitaria

a todos los establecimientos de salud a nivel nacional. Consecuentemente, se requirieron profesionales en salud con *engagement* laboral y con buena vocación de servicio (Lozano, 2020). Por otro lado, el personal de las diferentes áreas de las instituciones de salud se ha visto expuesto a un incremento inimaginable de demanda de atención médica producto de la pandemia. Se trata de personal considerado de primera línea y que, en muchos casos, se han contagiado con el virus en la realización de sus actividades.

En la zona nororiental del Perú, se encuentra ubicado el Hospital II Tarapoto-EsSalud, institución responsable de la protección de la salud de la población asegurada en salud en esta parte del país. Ante el avance de la COVID-19, se han visto inmersos en la demanda sanitaria y la necesidad de contar con colaboradores comprometidos y con niveles aceptables de *engagement* para hacer frente a esta dificultad y cumplir con los propósitos organizacionales. Es por ello que se plantea como objetivo de esta investigación determinar la relación que existe entre el clima laboral y el *engagement* en los colaboradores que prestan servicio asistencial en el Hospital II Tarapoto - EsSalud.

### **Importancia del problema**

El presente estudio es necesario dado el panorama que se vive con la llegada de la COVID-19, que ha puesto en apuros a los responsables de la gestión en las entidades prestadoras de salud y debido a que el clima laboral es una variable que repercute en el *engagement*. Adicionalmente, no se ha encontrado estudios que evalúen la relación de estas variables en entidades prestadoras de salud. Su estudio proporciona datos relevantes para las decisiones por considerar con la finalidad de brindar un buen servicio a los pacientes. Incluso, sería de mucha ayuda para el área administrativa de la institución objeto de estudio en la toma de decisiones para implementar mejoras o potenciar lo bueno que se está realizando.

### **Metodología**

#### **Tipo de estudio**

Esta investigación se desarrolló bajo la metodología de una investigación básica. En ese sentido, según Sanca (2011), busca aportar conocimiento en un tema determinado, tratando solo de un tema específico. El enfoque es cuantitativo, que, de acuerdo con el autor ya mencionado, se caracteriza por la recolección de datos usando una medición

numérica y análisis estadístico con el propósito de comprobar el comportamiento de la teoría.

El nivel de la investigación es descriptivo-correlacional. En cuanto al descriptivo, menciona los datos y características de una población estudiada y correlacional (Vara, 2010). Igualmente, busca establecer la relación entre dos o más constructos o variables (Supo, 2016). Esta investigación se sustenta en la búsqueda de la relación de variables en un tiempo y espacio determinado.

En cuanto al diseño de la investigación es no experimental y de un corte transversal. En este, los datos recolectados son tomados en un momento determinado sin ninguna intervención sobre las variables (Sanca, 2011; Vara, 2010). Este diseño está orientado a una muestra en un tiempo determinado y en condiciones similares.

### **Población**

En el periodo abril 2021 fueron en total 287 los colaboradores que brindaban servicio asistencial en el Hospital II Tarapoto-EsSalud. Este nosocomio se ubica en el departamento y provincia de San Martín, Perú.

### **Muestra**

Los participantes en esta investigación fueron los colaboradores que, al momento de aplicar la encuesta, estaban activos en sus labores y prestaban atención sanitaria de manera presencial. Así, se trata de una muestra no probabilística intencional por conveniencia y se tomó a 180 colaboradores. Hernández y Carpio (2019) afirmaron que la muestra intencional considera a grupos con características de interés para el investigador.

### **Instrumento**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el instrumento de medición del clima laboral CL-SPC de Palma (2004). Este instrumento está compuesto por cinco dimensiones. Para el *engagement*, se utilizó el instrumento de medición denominado Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) en su versión en español. Este fue elaborado por Schaufeli y Bakker (2003), y está estructurado por tres dimensiones.

Los instrumentos fueron sometidos a la determinación de la fiabilidad de alfa de Cronbach y el resultado fue el que sigue: (a) para instrumento CL-SPC, el coeficiente fue de 0,962 y (b) para el instrumento UWES-17, el coeficiente fue de 0,926. De acuerdo



con Pallant (2011), para determinar la fiabilidad de un instrumento, el resultado de alfa de Cronbach debe estar por encima de 0,7.

Además, el instrumento fue sometido al juicio de cinco expertos en el tema. Ellos valoraron las preguntas de cada uno de los instrumentos y determinaron que los contenidos tienen claridad, objetividad, actualidad, organización, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. En conclusión, según la valoración de los expertos, los instrumentos deberían ser aplicados tal como están estructurados.

### **Análisis de datos**

Para iniciar con el proceso de recojo de los datos se solicitó la autorización de la Dirección de la Red Asistencial Tarapoto-EsSalud. En respuesta a la solicitud del director, en virtud al convenio marco entre la entidad y la Universidad Peruana Unión, autorizó la realización de la investigación en el Hospital II Tarapoto–EsSalud. A la fecha de la recolección de los datos, el distanciamiento social para evitar el contagio de la COVID-19 seguía en vigencia; por lo tanto, se optó por enviar la encuesta de manera virtual mediante un formulario de la plataforma Google, en el cual se explicó el objetivo de la investigación y la manera de llenar la encuesta. El proceso duró un mes hasta encuestar a todos los participantes.

Para analizar los datos en estadística descriptiva se utilizó el paquete estadístico SPSS 26 y para determinar el coeficiente de correlación más adecuado, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov de las variables y dimensiones. Se determinó que los datos presentaron una distribución normal y el nivel Sig. fue menor al 0.05. Por tal razón, se procedió a utilizar la prueba no paramétrica denominada coeficiente de Rho Spearman.

Respecto a los niveles de relación, se ha tomado en cuenta a Pallant (2011). El autor indicó que hay parámetros para determinar la relación. De acuerdo con esta investigación, se utilizaron los siguientes: (a) si el valor Rho Spearman es de 0.4 a 0.69 corresponde a una correlación positiva moderada y (b) si el valor Rho Spearman es de 0.2 a 0.39 corresponde a una correlación positiva baja.

### **Resultados**

En este apartado, se detallan los hallazgos de la investigación. En la Tabla 1, se muestran los datos sociodemográficos de la muestra con mayor porcentaje: 57.2 % género femenino, 41.1% de edad de 36 a 45 años, 55.6 % estado civil casado y 48.3 % tiempo laborando en la empresa de 1 a 5 años.

**Tabla 1***Datos sociodemográficos (N=180)*

		f	%
Género	Masculino	77	42.80
	Femenino	103	57.20
Edad	Menos de 25 años	6	3.30
	de 25 a 35 años	70	38.90
	de 36 a 45 años	74	41.10
	de 46 a 55 años	19	10.60
	de 56 años a más	11	6.10
Estado civil	Soltero	60	33.30
	Casado	100	55.60
	Viudo	3	1.70
	Divorciado	17	9.40
Tiempo que labora en la institución	Menos de un año	6	3.30
	de 1 a 5 años	87	48.30
	de 5 años a 10 años	55	30.60
	más de 10 años	32	17.80

En la Tabla 2, se muestran los niveles del clima laboral y sus dimensiones. De estos se evidencia la información que sigue: (a) la variable en general en porcentaje mayor se encuentra en un nivel regular con un 78.9 %; (b) la autorrealización en un nivel regular con un 70.6 %; (c) involucramiento en nivel regular con un 74.4 %; (d) supervisión en nivel regular con un 77.8 %; (e) comunicación en nivel regular con un 80.0 %; (f) condiciones laborales en nivel regular con un 76.1 %.

**Tabla 2***Análisis descriptivo de la variable clima laboral (N=180)*

Variable / Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	f	%	f	%	f	%
Clima laboral	8	4.40	142	78.90	30	16.70
Autorrealización	7	3.90	127	70.60	46	25.60
Involucramiento	5	2.80	134	74.40	41	22.80
Supervisión	9	5.00	140	77.80	31	17.20
Comunicación	13	7.20	144	80.00	23	12.80
Condiciones laborales	14	7.80	137	76.10	29	16.10

En la Tabla 3, se muestran los niveles del *engagement* y sus dimensiones. De ellos, se tiene en porcentaje mayor lo que sigue: (a) la variable en general se encuentra en un nivel regular con un 56.1 %; (b) el vigor en un nivel regular con un 53.9 %; (c) dedicación en nivel regular con un 57.2 % y (d) absorción en nivel regular con un 63.3 %.

Para decidir la existencia o no de relación se consideró la regla de decisión:

-Si el p valor es  $> 0.05$ , no existe relación significativa entre las variables.

-Si el p valor  $< 0.05$ , existe relación significativa entre las variables.

**Tabla 3***Análisis descriptivo de la variable engagement (N=180)*

Variable / Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	f	%	f	%	f	%
Engagement	2	1.10	101	56.10	77	42.80
Vigor	6	3.30	97	53.90	77	42.80
Dedicación	7	3.90	103	57.20	70	38.90
Absorción	4	2.20	114	63.30	62	34.40

En la Tabla 4, respecto a la correlación del clima laboral y el *engagement* se determinó la existencia de una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,566\*\*). Así también se aprecian correlaciones positivas moderadas y estadísticamente significativas entre las dimensiones de la variable clima laboral y el *engagement*: autorrealización (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,617\*\*), involucramiento (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,622\*\*), comunicación (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,453\*\*) y condiciones laborales (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,448\*\*). Por último, se determinó que la dimensión supervisión tiene una correlación positiva baja y estadísticamente significativa con la variable *engagement* (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,321\*\*).

**Tabla 4**

*Análisis inferencial del clima laboral y el engagement (N=180)*

Variable/ dimensiones	Engagement		
	Rho Spearman	p - valor	N
Clima laboral	0.566	0.000	180
Autorrealización	0.627	0.000	180
Involucramiento	0.622	0.000	180
Supervisión	0.321	0.001	180
Comunicación	0.453	0.000	180
Condiciones laborales	0,448	0.000	180

### **Discusión**

Los resultados demuestran que el clima laboral en el Hospital II Tarapoto-EsSalud es regular con 78.9 %; el 16.7 % lo considera adecuado y el 4.4 %, inadecuado. Este resultado es similar al estudio realizado por Puitiza et al. (2020) en la Micro Red de Salud de Bagua Grande en el Perú, en el que indicó que el 46,7 % lo considera regular; el 25 %, adecuado y el 28,3 %, inadecuado. Peña et al. (2015) comunicaron en un reporte realizado en salud pública en México los resultados acerca del clima laboral: regular en un 36,8 %; adecuado en 27,6 %, e inadecuado en 35,6 %. Estos estudios con los que se contrastan los resultados obtenidos en la institución objeto de estudio

demuestran similitud en investigaciones de otras organizaciones sanitarias que demuestran en mayor porcentaje un nivel regular, presentando la oportunidad para la realización de mejoras. Cabe recalcar que Peña et al. (2015) realizaron la evaluación utilizando una metodología diferente y, pese a ello, el resultado es similar.

En el Hospital II Tarapoto–EsSalud, los resultados evidencian con respecto a los componentes del clima laboral (dimensiones) que para la dimensión autorrealización el mayor porcentaje regular fue de 70.6 %; la dimensión involucramiento, de 74,4 % regular; la dimensión supervisión, de 77,8 % regular; la dimensión comunicación, de 80 % regular, y la dimensión condiciones laborales de 76,1 %. Los niveles en todas las dimensiones se encuentran en su mayor proporción como regular. Estos resultados son análogos a los resultados de las dimensiones en el estudio presentado por Puitiza et al. (2020) en la Micro Red de Salud de Bagua Grande en el Perú, en el que tuvo como resultado lo siguiente: la dimensión cultura organizacional en un 66,7 % es regular; la dimensión diseño organizacional en un 40.0 % es regular y la dimensión potencial humano en un 53.1% es regular. Este resultado en cuanto a las dimensiones es similar y se indica que es necesario realizar mejoras. En un estudio realizado por Gutiérrez, (2020) en el Hospital Regional de Ica se encontró un resultado en las dimensiones del clima que difieren del presente estudio: en la dimensión estructura en un 55,2 % es adecuada; la dimensión remuneraciones en un 57,1 % es adecuada; la dimensión responsabilidad en un 57,1 % es adecuada; la dimensión riesgo en un 57,1 % es adecuada; la dimensión apoyo en un 57,1 % es adecuada y la dimensión conflicto en un 42,9 % es adecuada. En suma, se aprecia que el resultado de este estudio en cuanto a las dimensiones difiere de esta investigación y se presentan un reto para realizar mejoras.

De manera general, en este estudio se determinó que hay relación significativa entre el clima laboral y el *engagement* ( $p$ -valor = 0,000;  $Rho$  Spearman = 0,566); dicha relación es moderada. Esto indica que, mientras mejor se perciba el clima laboral mejora el *engagement* que los colaboradores muestran al trabajo, y si se percibe el clima como desfavorable, el *engagement* se mostrará como desfavorable.

Este hallazgo es similar a los encontrados por Chiang et al. (2017) en un estudio realizado en Chile, y López y Meneghel (2016) en un trabajo realizado en Colombia. Ambos resultados denotan la importancia de tener un buen clima laboral, ya que se relaciona de manera significativa con el *engagement* laboral que aporta a la consecución de los objetivos.

En ese mismo sentido, Puitiza et al. (2020), en su estudio realizado en la Micro Red de Salud de Bagua Grande en el Perú, demostró la importancia del clima laboral y como este se relaciona con el desempeño de manera significativa, directa y de intensidad moderada con p-valor = 0,001; Rho Spearman = 0,414. Esta información indica que mientras más favorable es el clima laboral de igual forma más favorable se presenta el *engagement* en los colaboradores de la Micro Red de Salud de Bagua Grande.

En relación con las limitaciones que presentó esta investigación, la principal fue que los participantes tenían muchas ocupaciones, debido a que la institución donde se desarrolló la investigación se encuentra en emergencia sanitaria por la COVID-19, lo que dificultó el recojo de los datos. Para futuros estudios es necesario ampliar esta investigación a otras instituciones del sector salud con la finalidad de obtener datos que podrían ayudar a hacer frente a esta situación.

## Referencias

- Coronel, J., Ayay, G., & Milla, M. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública //Organizational climate, job satisfaction and administrative management in the support bodies of a public university. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 52-70. <https://doi.org/10.46925/rdluz.31.05>
- Chiang, M. M., Fuentealba, E., Fuentealba I. I., & Nova, R. . (2017). Relación entre el clima laboral y el engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la región Bio Bio. *Revista Ciencia y Trabajo*, 19(59), 105-112. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>
- Gutiérrez, Z. (2020). Clima organizacional relacionado con la motivación del profesional de enfermería del Hospital Regional de Ica 2017-2018. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 8(1), 12–19. <https://doi.org/10.35563/revan.v8i1.313>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Juárez, A., Flores, C. & Pelcastre, B. (2020). Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: Una exploración mixta preliminar. *Salud UIS*, 52(4), 402-413. <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020007>
- López, J. & Meneghel, I. (2016). Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. Modelo de Ecuaciones Estructurales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 35(1), 21-34. <https://doi.org/10.21772/ripo.v35n1a02>
- Montoya, P. & Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Revista Psicología desde el Caribe*, 29(1), 205-227.

<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>

- Ocampo, R. M., Juárez, A., Arias, L., & Hindrichs, I. (2015). Psychosocial factors associated with engagement in employees at restaurant in Morelos, Mexico. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2), 207–219. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200004&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200004&lng=es&nrm=iso). ISSN 1729-4827
- Paco, R., & Matas, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 5(2), 334-338. <https://doi.org/10.18259/acs.2015048>
- Pallant, J. (2011). *Manual de supervivencia de SPSS*. Automotive Industries. <https://allenandunwin.com/spss>.
- Peña, R., Hernández, D. M., Vélez, A. M. L., García, M. G., Reyes, M. A., & Ureña, E. L. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Revista Salud Pública de México*, 57(6), 528-536. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342015000600011&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000600011&lng=es&tlng=es).
- Puitiza, C. M., Tejada, S., Morales, E., Chávez, S., & Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú //Organizational climate and work performance in workers of the Bagua Grande health microgrid in Peru. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 71-85. <https://doi.org/10.46925/rdluz.31.06>
- Sanca, M. D., (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 9, 621-624. [http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12\\_a11.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf)
- Sandoval, M. D. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82. <https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>
- Silva, D., Méndez, P., Arancibia, D., & Cortes, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de saludn en instituciones de salud. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(S1), 53-60. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/1753>
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *Escala de compromiso laboral de UWES Utrecht*. [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
- Schaufeli, W. B., Martínez, I., Marques, A., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A crossnational study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481. <https://doi.org/10.1177/0022022102033005003>
- Sharma, R., Webster, P., & Bhattacharyya, S. (2014). Factores que afectan el desempeño de los trabajadores de salud comunitarios en la India: una perspectiva de múltiples partes interesadas. *Revista Glob Health Action*, 13(7), 25352. <https://doi.org/10.3402/gha.v7.25352>

- Supo, J. (2016). *Fundamentos procedimentales de la investigación*.  
<https://www.supo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica.pdf>
- Torres, E., & Zegarra, S. J., (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú. *Revista Comuni@cción*, 6(2), 5-14.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es).
- Trógolo, M., Pereyra, A., & Sponton, C. (2013). Impacto de diferentes estilos de liderazgo sobre el Engagement y Burnout: Evidencia en una muestra de trabajadores argentinos. *Revista Ciencia y Trabajo*, 15(48), 152-157.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300008>.