



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**EL ENGAGEMENT COMO HERRAMIENTA PARA LA  
CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CLINICA  
SANTA MARIA, SURQUILLO, LIMA – 2022**



**PRESENTADA POR  
DANIEL SANCHEZ TOVAR**

**ASESOR  
EDWAR SOTO POLO**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**EL ENGAGEMENT COMO HERRAMIENTA PARA LA CALIDAD  
DE SERVICIO DE SALUD EN LA CLINICA SANTA MARIA,  
SURQUILLO, LIMA – 2022**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:  
DANIEL SANCHEZ TOVAR**

**ASESOR  
MG. EDWAR SOTO POLO**

**LIMA, PERÚ  
2023**

## INDICE

|   |    |
|---|----|
| RESUMEN .....   | 7  |
| ABSTRACT .....  | 8  |
| INTRODUCCION .....  | 11 |
| CAPITULO I MARCO TEÓRICO .....  | 17 |
| 1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....                            | 17 |
| 1.1.1. Antecedentes Nacionales .....                                  | 17 |
| 1.1.2. Antecedentes internacionales .....                             | 23 |
| 1.,2 BASES TEÓRICAS.....  | 28 |
| 1.2.1. Variable Engagement.....                                       | 28 |
| 1.2.1.1 Dimensiones del Engagement .....                              | 29 |
| 1.2.1.2. Modelos Teóricos.....  | 31 |
| 1.2.1.3. El Trabajador Engagement .....                               | 33 |
| 1.2.2. Variable Calidad de Servicio .....                             | 34 |
| 1.2.3. Modelos de Calidad del Servicio: .....                         | 36 |
| 1.2.4. La calidad en el área de la salud.....                         | 39 |
| 1.2.4.3 Dimensiones de la Calidad de servicio .....                   | 41 |
| CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....                               | 45 |
| 2.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL Y DERIVADAS.....              | 45 |
| 2.1.1. Hipótesis Principal.....                                       | 45 |
| 2.1.2. Hipótesis Derivadas .....                                      | 45 |
| 2.2. VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL.....                          | 45 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....                   | 47 |
| 1.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....   | 47 |
| 1.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....   | 49 |
| 1.3. ESTADÍSTICAS UTILIZADAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LOS DATOS ..... | 49 |
| 1.4. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....                              | 50 |
| 1.5. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO .....                                    | 50 |
| 1.6. ASPECTOS ÉTICOS.....   | 51 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....   | 52 |
| CAPÍTULO: V DISCUSIÓN.....  | 62 |
| CONCLUSIONES .....  | 67 |
| RECOMENDACIONES .....   | 69 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN.....   | 71 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de las Variables.....                 | 44 |
| Tabla 2. Prueba de normalidad.....                                | 55 |
| Tabla 3. Rango de relación variables.....                         | 56 |
| Tabla 4. Correlación entre Engagement y Calidad de servicio ..... | 57 |
| Tabla 5. Correlación entre Vigor y Calidad de servicio .....      | 58 |
| Tabla 6. Correlación entre Dedicación y Calidad de servicio ..... | 59 |
| Tabla 7. Correlación entre Absorción y Calidad de servicio.....   | 60 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Definición conceptual de las dimensiones..... | 42 |
| Figura 2: Esquema del diseño de investigación.....      | 46 |
| Figura 3. Fiabilidad del instrumento.....               | 48 |
| Figura 4. Personal encuestado por sexo .....            | 52 |
| Figura 5. Personal encuestado .....                     | 52 |
| Figura 6. Engagement .....                              | 53 |
| Figura 7. Calidad de servicio.....                      | 54 |

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fortaleza necesaria para enfrentar los retos y permitirme llegar con salud en estos momentos de la vida. A mis padres por estar presente en todo momento dándome su apoyo necesario y el tiempo para cumplir mis metas. A mis hermanos quienes me brindaron su apoyo para llegar al final de este camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento a mi asesor, Edwar Soto Polo, porque mediante sus conocimientos y experiencias me guio a elaborar este trabajo de investigación.

A mi alma mater Universidad de San Martin de Porres, por darme los conocimiento y valores para ser un buen ser humano permitiendo demostrar que somos buenos profesionales.

## RESUMEN

En el trabajo de investigación realizado, se ha definido como objetivo general establecer la relación entre las variables engagement y calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Lima 2022, en método empleado es el método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es el aplicado porque en base de dos variables que han sido producto de otros trabajos de investigación se buscó su relación, siendo el alcance o nivel de investigación es el Correlacional, el diseño aplicado en la tesis es no experimental transversal debido a que en la investigación no se manipulo las variables, en cuanto a la población la conforman 41 colaboradores de la Clínica Santa María, Surquillo, Lima, entre personal de salud y administrativos. Se empleo la técnica encuesta y como instrumento para la variable Engagement es el empleado por Laureano Anquipa y Sandra Essy y para la Calidad de servicio es el denominado SERVQUAL (Quality Servicie), por lo que ambos instrumentos no se requiere validación.

Como resultado de la investigación en el nivel estadístico se evidencia que el engagement se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brinda la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022, al existir una relación directa y significativa entre el engagement y la calidad del servicio de la Clínica Santa María 2022. En cuanto al coeficiente de 0.340 o 34.0% nos manifiesta que la relación es positiva media, esto quiere decir que cuando se emplea correctamente engagement, existe una relevancia relacional con la calidad de servicio.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, engagement, vigor, dedicación, absorción, elementos tangibles, confianza y empatía.

## ABSTRACT

In this research work carried out, it has been defined as general objective to establish the relationship between the variables engagement and quality of health service in the clinic Santa Maria, Lima 2022, the method used is the hypothetical deductive method, with quantitative approach, the type of research is applied because on the basis of two variables that have been the product of other research work, their relationship was sought, The scope or level of research is correlational, the design applied in the thesis is non-experimental transversal because in the research the variables were not manipulated, as for the population it is made up of 41 collaborators of the Santa Maria Clinic, Surquillo, Lima, among health and administrative personnel. The survey technique was used, and the instrument used for the Engagement variable is the one used by Laureano Anquipa and Sandra Essy and for the Quality of Service is the one called SERVQUAL (Quality Service), so that both instruments do not require validation. As a result of the research at the statistical level, it is evident that engagement is significantly related to the quality of service provided by Clinic Santa María, Surquillo, Lima 2022, as there is a direct and significant relationship between engagement and the quality of service of Clinic Santa María 2022. The coefficient of 0.340 or 34.0% shows that the relationship is positive on average, which means that when engagement is used correctly, there is a relational relevance with the quality of service.

**Key Words:** *Quality of Service, engagement, vigor, dedication, absorption, tangible elements, Trust and Empathy*

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS DANIEL SANCHEZ TOVAR - ASES  
OR SOTO**

RECuento DE PALABRAS

**14388 Words**

RECuento DE CARACTERES

**79834 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**74 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**823.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Dec 1, 2022 11:59 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Dec 1, 2022 12:00 PM GMT-5**

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



**USMP**  
UNIVERSIDAD  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y RECURSOS HUMANOS

**OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS**

**CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN**

| FECHA      | NOMBRE DEL DOCENTE        | CORREO DEL DOCENTE |
|------------|---------------------------|--------------------|
| 07/12/2022 | MG. EDWAR JAIME SOTO POLO | ESOTOP@USMP.PE     |

| NOMBRE DE LA TESIS   |
|--|
| EL ENGAGEMENT COMO HERRAMIENTA PARA LA CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CLINICA SANTA MARIA, SURQUILLO, LIMA - 2022. |

| NOMBRE DEL ASESORADO(A) | TELÉFONO Y CORREO   | ESCUELA PROFESIONAL                        |
|-------------------------|---|--|
| DANIEL SANCHEZ TOVAR    | Celular: 945960149<br>Correo: daniel-sanchezt@hotmail.com | Administración de Negocios Internacionales |

**RESULTADO:**

18% (EXCLUYENDO CITAS Y BIBLIOGRAFÍA)

**CONCLUSIÓN:**

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

MG. EDWAR JAIME SOTO POLO  
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR  
DNI: 07496623

DANIEL SANCHEZ TOVAR  
NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO  
DNI 44995100.

**REVISADO POR:** MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

## INTRODUCCIÓN

Según (Cortes, 2021), “el engagement laboral es una condición deseable, tiene un propósito organizacional y connota participación, compromiso, pasión, entusiasmo, esfuerzo enfocado y energía”. Muy a menudo los gerentes de las empresas no dan importancia al engagement laboral, por desconocimiento de los beneficios que esta herramienta brinda en la gestión de recursos humanos y si conocen los beneficios no saben cómo implementarlo como una cultura de su empresa que priorice el compromiso de sus colaboradores en el centro de labores

Las organizaciones prestadoras del servicio de salud cuentan con diversos servicios médicos, con diferentes escalas de precios que garantizan la calidad y acceso a los servicios de salud, sin embargo, la realidad laboral del personal de salud en el Perú se ve afectado por estresores que generan un cambio de estado de ánimo, cansancio, sensación de fastidio, que puede llevar a perder el sentido de pertenencia a la organización (Mendoza y Gutiérrez, 2018)

Existen, varios trabajos de investigación a nivel mundial sobre el engagement y el rendimiento laboral, donde concluyen que existen porcentajes bajos de relación ya que muchas organizaciones de salud trabajan cohesionados y con energía, sin embargo sufren un estado de estrés, reduciendo su compromiso con la organización, (Soria-Barreto, Zúñiga-Jara, & Contreras, 2021) manifiesta que en los estudios realizados en Latinoamérica si existe una relación alta entre estas dos variables diferenciándose de las investigaciones realizadas en otros continentes.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera calidad en el servicio de salud, cuando la organización de salud garantiza que los pacientes reciban los servicios de diagnósticos, tratamiento, internamiento y terapéuticos, en forma oportuna consiguiendo de esta manera brindar una óptima atención de salud.

Se considera que la calidad de servicio de la salud, no hay una sola definición, cada actor involucrado al proceso tendrán una idea distinta, ya que ponderan al concepto que tenga mayor relevancia a sus intereses, el paciente, por ejemplo, valora la calidez de atención y su rapidez, los ambientes de la clínica, el prestigio de los médicos del staff. Para la clínica dará mayor ponderación sin quitar la importancia antes mencionada, a los aspectos científicos, experiencia profesional y la disponibilidad de equipos de última tecnología.

Según: (Zambrano Mazacon, Ramirez Moran , & Suarez Lima, 2019) en su trabajo de investigación determina que los factores determinantes en la calidad de servicio de salud son “el trato al paciente y empatía, efectividad y oportunidad, tiempos de espera, seguridad y limpieza y el de capacidad de respuesta”.

Dentro de ámbito empresarial se encuentran las Clínicas que son organizaciones privadas dedicadas a brindar servicio de la salud, que por desconocimiento no aplican el engagement en forma profesional como instrumento que beneficiaría a mantener unidos emocionalmente a sus trabajadores, repercutiendo en la calidad de servicio.

De la lectura del trabajo de investigación de (Matos de Rojas, Martina Mejia, Barreto, & Vethencourt, 2018) se desprende que en la actualidad las organizaciones públicas y privadas del rubro salud, busca profesionales con

conocimientos y experiencia que se involucren con la organización para que sean capaces de motivar a sus colaboradores a que sean proactivos, con iniciativa y sobre todo que trabajen en equipo (Teamworks), ya que de esta manera van adquiriendo responsabilidades en relación a las funciones que realiza, fundamento para su desarrollo profesional, de esta manera se ven comprometidos con la calidad de servicio. Consideran que, para realizar tareas de forma efectiva, es importante que el colaborador tenga las capacidades en relación con el puesto que desempeña, esto evita que se presenten problemas a consecuencia de la recarga laboral y problemas relacionados al comportamiento, que repercuten en la calidad de servicios que presta la entidad.

La clínica Santa María, empresa de servicio de salud, cuya misión es “ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y que el sistema de salud funcione mejor para todos”, en ese sentido, la clínica debe brindar una buena calidad de servicio garantizando un buen trato al paciente y empatía, que es uno de los puntos que más se refirieron los pacientes cuando es consultado sobre la calidad de servicio, si fueron amables, si pusieron atención a su estado de salud, si se estableció una buena comunicación entre la prestadora de salud y la paciente.

Otro aspecto importante que los pacientes refieren para la calificar la calidad de servicio es la confiabilidad y seguridad, aspecto relacionado con la parte de conocimiento y habilidades del personal de la salud, confianza en los resultados de los chequeos y diagnósticos del personal médico, así como la seguridad o garantía que tienen los pacientes de haber recibido el servicio que se les ofreció en el momento preciso y adecuado.

El tiempo de espera y la capacidad de respuesta, es otro aspecto importante para determinar la calidad de servicio. Aspecto relacionado en la relación del número de empleados para la atención y el tiempo que demoran en recibir el servicio médico solicitado.

Por último, esta los elementos tangibles, relacionados a la infraestructura, comodidades, equipamiento de última tecnología y la apariencia del personal de la salud (vestimenta, limpieza). Este trabajo de investigación en base a los conceptos del engagement y la calidad de servicio, en relación de los aspectos que se observan en la clínica Santa María, tiene la finalidad de buscar la relación que existe entre el empleo del engagement como herramienta de gestión administrativa en la calidad de servicio durante el año 2022.

El planteamiento del problema de este trabajo de investigación busca alcanzar el objetivo de “Establecer si el engagement se relaciona con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Lima 2022”, para lo cual se elaboró el problema como pregunta, ¿Cuál es la relación del engagement con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Lima 2022?, los que permitió conocer lo que se necesita saber para comprobar la Hipótesis establecida si “El engagement se relaciona significativamente con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Lima 2022”

Este trabajo de investigación se justifica, ya que permite a las organizaciones que prestan servicios de salud, a mejorar su calidad de servicio mediante el empleo del engagement como herramienta del proceso administrativo.

Su importancia radica en que proporcionara los conocimientos teóricos de las variables de estudio, para lo cual se realizó el análisis de las teorías del engagement y de la calidad de servicio en el rubro salud, buscando la relación que existen entre sus dimensiones, con dicha información se propondrán cambios y mejoras que serán aplicados en las organizaciones públicas o privadas que brinden el servicio de salud. Si el resultado determina que existe una relación significativa, se propondrá el empleo del engagement como herramienta de la gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de salud.

Su importancia metodológica recae en el empleo de los instrumentos que se utilizaron para la recolección de información empleados que han pasado la prueba de confiabilidad y validez, en el caso de la variable de engagement se utiliza la Escala de Uwes de Salanova (engagement) y para la calidad de servicio se utiliza el Modelo SERVQUAL (calidad de servicio). Este trabajo de investigación servirá como punto de partida para otros trabajos de investigación que quieran emplear estas variables y dimensiones.

La importancia practica está en establecer la relación del engagement del personal administrativo y de la salud, con relación a la calidad de servicio de salud que ofrece la clínica Santa María, con la finalidad de proponer una cultura organizacional del empleo del engagement en todos los colaboradores de la clínica y tener una mejora continua en la calidad de servicio de las organizaciones que prestan servicios de salud.

El estudio es posible, ya que se cuenta con el apoyo de la Dirección General de la Clínica para realizar este estudio, que permitió realizar la recolección de datos.

Asimismo, el trabajo de investigación no tiene ningún aspecto que pueda traer problemas legales, se dispone de los recursos económicos y tiempo para realizar este trabajo de investigación.

No hay ninguna limitante en función del tiempo, dispongo de tiempo y puedo coordinar con la clínica que se realizara el estudio previa coordinación para obtener información en el desarrollo de la investigación. En este aspecto no hay ninguna limitante, ya que se realizará en la Clínica Santa María, donde se tiene autorización de la Dirección General para realizar la investigación. Referente a los recursos de talento humano, la participación del personal administrativo y personal de la salud, hay predisposición de participar en el estudio, población a la que se le aplicara las encuestas, por último, en cuanto al aspecto financieros, se dispone de los recursos económicos para la ejecución del trabajo de investigación.

El trabajo de investigación es de tipo aplicativo de nivel correlacional de enfoque cuantitativo, se empleó la técnica de encuesta que fue aplicada a la muestra censal que consta de 18 administrativos y 23 personal de la salud, de la clínica Santa María, haciendo un total de una población de 41 personas.

El Trabajo de investigación está estructurado en cinco (5) capítulos: Marco Teórico – Hipótesis y Variables – Metodología de la Investigación – Resultados y Discusión.

## CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1. Antecedentes Nacionales

Maldonado (2020), en su trabajo de investigación “Engagement laboral en colaboradores en una empresa de telecomunicaciones” de la Universidad San Ignacio de Loyola, cuyo objetivo es determinar el compromiso laboral de los empleados en una empresa de telecomunicaciones, para Lima”, realizó esta investigación bajo una mirada cuantitativa, descriptiva y de orientación comparada, el estudio está basado en la experiencia, de diseño no experimental, utilizando como instrumento la “escala Utrech Work Engagement Scale - UWES”, instrumento validado en Perú, desde el año 2016 por Cárdenas, Los resultados de este trabajo demostraron que el factor vigor tiene un nivel mayor que los otros factores del engagement. Esta investigación esta referida al compromiso laboral (engagement) de los trabajadores de una empresa para determinar cuál de los factores es el de mayor significancia, tiene relación con el trabajo realizado en cuanto a la variable de estudio, así como el instrumento utilizado.

Messarina (2019) en su trabajo de investigación titulado “Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una organización privada, en Lima” de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, cuyo objetivo era establecer si existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral, en una entidad privada, el nivel o alcance es correlacional, de diseño no experimental,

participaron en el estudio 100 colaboradores del área operativa, cuya actividad es el procesamiento y distribución de aluminio y vidrio en Lima. Se utilizó como instrumento el cuestionario UWES, midiendo el factor vigor, factor dedicación y el factor absorción y para medir la satisfacción laboral, se elaboró un cuestionario de 42 preguntas relacionadas a 8 indicadores, concluyendo, que existe una relación entre ambas variables de estudio, mientras más se emplee el engagement, mayor será la satisfacción laboral, generando un aumento de productividad y rentabilidad, siendo la rentabilidad y productividad factores relacionados a la variable calidad de servicio, así como el instrumento utilizado.

Según (Lázaro, 2019) en su estudio denominado " de la Universidad Nacional Federico Villarreal, cuyo objetivo era determinar los niveles de felicidad que podían alcanzar sus colaboradores o empleados, participando 181 colaboradores de la entidad financiera. Los instrumentos que se emplearon fueron; la escala de felicidad de Lima y la escala de UWES, como resultado, el análisis de las respuestas demostró que si existe una relación directa y significativa. Esta investigación esta referida al nivel de felicidad que podían alcanzar sus colaboradores mediante el empleo del engagement, se relaciona al trabajo de investigación realizado ya que a mayor nivel de felicidad mejor es su desempeño y el mayor nivel de felicidad se relaciona significativamente con el empleo del engagement, asimismo, el instrumento utilizado es el empleado en el presente trabajo de investigación.

(González y Charry, 2018), realizaron un estudio titulado "la relación entre el engagement, la inteligencia emocional y el rendimiento académico", de

la Universidad San Antonio Abad del Cuzco, en una investigación de tipo básica, de alcance descriptivo, con un diseño correlacional de enfoque cuantitativo, cuya muestra estuvo integrada por 91 alumnos, el instrumento empleado fue la escala de UWES, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables de estudio. Esta investigación esta referida al control de la inteligencia emocional mediante el empleo del engagement, y se relaciona al trabajo de investigación, ya que la inteligencia emocional permite mejorar el clima de la organización, necesario para mantener a sus colaboradores identificados permitiendo brindar una mejor calidad de servicio.

Grados (2018) en su trabajo titulado "Engagement y su impacto en el desempeño en una entidad pública educativa en la zona del Norte", busca identificar los impactos que genera el engagement en las labores que realizan maestros y administrativos de una entidad educativa, para lo cual de acuerdo a las teorías de Chiavenato que contempla los aspectos emotivos y afectivos, lo relaciona con el vigor, absorción y dedicación, como factores del engagement, se empleó los instrumentos de la escala de UWES llegando a la conclusión que el engagement influye en el desempeño laboral de los docentes y administrativos, que el factor dedicación, genera un elevado nivel de pertenencia y automotivación, y el factor absorción también tiene una influencia en actitud positiva, además concluye que el factor dedicación es quien genera mayor impacto.

Cacho (2020) llevo a cabo un trabajo de investigación trazándose como objetivo si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción percibida por los

pacientes que acudieron a la clínica dental Art´C. El estudio se basó en una metodología cuantitativa y un diseño correlacional e incluyó una muestra de 50 pacientes. La variable calidad de servicio se evaluó mediante el cuestionario SERVQUAL, que consta de 34 preguntas, mientras que la satisfacción se midió a través del cuestionario de satisfacción con un cuestionario de 12 preguntas. En términos de resultados, se encontró que la confiabilidad fue el factor más importante en la dimensión de calidad, as mismo concluye que existe correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C debido al alto nivel de profesionalismo que brinda en la atención al paciente

Machaca (2021) en su trabajo de investigación, planteo como objetivo general determinar si la calidad de servicio en las pruebas clínicas del Policlínico Policial de Tacna se relaciona con la Satisfacción de los pacientes durante la pandemia del COVID 19, para lo cual se utilizó el enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional y se encuestó a una muestra de 205 pacientes de una población de 890. Los resultados de la encuesta mostraron que el nivel de satisfacción del 68,8% con los pacientes extremadamente satisfechos en términos de empatía (25,9%) y no satisfechos en cuanto al aspecto tangible (12,7%) por no disponer material que se requiere. Sin embargo, el personal fue calificado como persistentes, constantes, y que brindaban una buena calidad de servicio por el 37.6% de los que fueron encuestados. Concluyendo que existe una correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes, asimismo el trato profesional y atención por parte del personal del Laboratorio

Clínico contribuye a una mayor satisfacción y mejor percepción del servicio por parte de los pacientes.

Chumpitaz (2018), el propósito de este estudio realizado en Lima, Perú, fue establecer la conexión entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada. La metodología empleada fue de tipo aplicado, cuantitativo y correlacional-descriptivo. La población estudiada se compuso de 51 enfermeras y 206 pacientes adultos. Para evaluar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, se utilizaron una lista de verificación y un cuestionario respectivamente. Los resultados obtenidos indicaron que la calidad de atención de enfermería fue de nivel medio a alto, con un 64.6% de enfermeras que brindaron atención de calidad a nivel medio, un 19.6% de nivel bajo y un 15.7% de nivel alto. En cuanto a la satisfacción del paciente, el 47.6% afirmó estar satisfecho a nivel medio, un 29.1% con nivel alto y un 23.3% con nivel bajo. En conclusión, se observó una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente.

Muñoz, Et al (2022) El objetivo del estudio realizado en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de la provincia de Huamanga, Ayacucho, fue determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en la consulta externa. La metodología utilizada fue de tipo aplicativo, correlacional y de corte transversal. La población objeto de estudio fueron los 840 usuarios que recibieron atención en consultorios externos de las especialidades de medicina, cirugía, odontología, psicología, ginecología, gastroenterología, pediatría,

planificación familiar, materno, crecimiento y desarrollo e Inmunizaciones, y la muestra fue de 264 usuarios. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta y se utilizaron un cuestionario y una escala de evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo como instrumentos. Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción de la calidad de atención está significativamente relacionado con la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía ( $P < 0,05$ ), pero no está significativamente relacionado con la seguridad en la atención y los elementos tangibles de la institución ( $P > 0,05$ ). En conclusión, se observó una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Marcelo, D. (2019), El objetivo del estudio realizado en la Clínica Ricardo Palma de Lima, Perú en 2019 fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización. Para ello, se realizó un estudio correlacional y transversal con una población de 120 pacientes hospitalizados, utilizando dos instrumentos de escala tipo Likert. Como resultado, se confirmó una correlación positiva significativa entre los constructos estudiados, con una correlación de 0.878. Por lo tanto, se concluyó que existe una relación positiva entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Esto puede interpretarse como que a medida que se mejora la calidad del cuidado, se produce una mejor satisfacción en el paciente.

### 1.1.2. Antecedentes internacionales

Silvia, Caminos, Pereyra y Pérez (2020), en su trabajo titulado “Los niveles de burnout y engagement en los teleoperadores de Centro De Atención Telefónica en la Ciudad de Buenos Aires - Argentina publicado por la Revista de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la universidad de la ciudad de Mar de Plata, cuyo objetivo era determinar los niveles de burnout y engagement en los teleoperadores de Centro De Atención Telefónica en la Ciudad de Argentina, para este trabajo contaron con la participación de 76 trabajadores, el instrumento de recolección de datos utilizado fue el UWES, habiendo obtenido como resultado, que los 76 teleoperadores que participaron tienen bajos niveles de engagement en las dimensiones: Vigor, dedicación y absorción. Esta investigación esta referido los niveles de Burnout y engagement en los teleoperadores, donde concluye que el Burnout ocasiona bajos niveles de engagement, se relaciona al trabajo de investigación realizado ya que si se emplea engagement no habría Burnout, por lo que habría una mejor calidad de servicio, variables de estudio del trabajo de investigación.

Gomes, et al. (2021). Burnout, resiliencia y engagement en enfermeros portugueses durante la pandemia Covid-19. Este estudio buscó determinar la relación entre resiliencia, work engagement y burnout en una muestra de 328 enfermeras de Portugal, seleccionadas mediante el método de bola de nieve y con participación voluntaria. Se utilizó un enfoque descriptivo, cuantitativo y transversal, sin presentar un modelo teórico para el análisis. Se emplearon dos instrumentos, el UWES y el OBI, para medir los niveles de work engagement y

burnout. Los resultados principales indicaron que la resiliencia y el engagement son factores protectores contra el burnout. Se recomendó a las enfermeras estar alertas sobre el estrés crónico e intenso y enseñarles estrategias para afrontar el estrés laboral, especialmente en el contexto de la pandemia de covid-19. Se sugiere que futuras investigaciones exploren la relación entre estas tres variables utilizando una metodología mixta que incluya cuestionarios, entrevistas y focus groups. Sin embargo, una limitación de este estudio es que los resultados no pueden generalizarse debido a la muestra voluntaria obtenida mediante el método de bola de nieve.

Lozano y Forero (2020), en su trabajo de investigación, titulado “Sobre las estrategias del Engagement para mejorar el clima laboral” de la Universidad Cooperativa de Colombia, cuyo objetivo principal de establecer conceptos científicos relacionados con el engagement y cómo contribuye a las organizaciones en el tema del clima laboral. La investigación en el tipo de documental significa que es un análisis sistemático de documentos, con el propósito de investigar, y explicar en trabajo de investigación, mediante sustento científico y confiable para mejorar el engagement. El material utilizado es confiable, en vista que cuenta con la base de una Biblioteca Virtual, donde se encuentran diferentes tipos de documentación tales como tesis, revistas académicas y de investigación, artículos de revistas y libros de resúmenes de ponencias de investigación, etc., se ha aplicado el método de análisis, seleccionando dos tipos de engagement, para el desarrollo de los trabajadores y por lo tanto, un área de clima pleno y agradable, la segunda estrategia conduce

al éxito de los trabajadores en la medida en que alcanza su salud física y mental en el trabajo. El resultado de las dos categorías ha sido considerado para mejorar nuestro engagement, tanto con los empleados como con los empleadores, básico para lograr el aumento de la productividad, por lo que es necesario concluir con el proceso de mantener a los empleados contentos. La felicidad en una organización crea estabilidad en los trabajadores y por lo tanto genera una mayor productividad en las organizaciones. Esta investigación esta referida a como el engagement contribuye a las organizaciones en el tema del clima laboral, donde concluye que para mantener los niveles de productividad se debe tener a los colaboradores contentos. Sé relaciona al trabajo de investigación realizado, ya que si se emplea engagement los colaboradores percibirán estar en un mejor clima laboral mejorando su calidad de servicio.

Juyumaya (2018), en su estudio titulado "Sobre el engagement laboral, satisfacción laboral y rendimiento", publicado en la revista de Estudios de Administración, tiene como objetivo central establecer una relación entre las tres variables, para lo cual utiliza un diseño de investigación, no experimental, transversal", como resultado, se obtuvo que el engagement laboral, tiene una relación fuerte con la variable satisfacción laboral, de igual manera se relaciona con el rendimiento en forma significativa. Esta investigación esta referida a la relación que existe entre engagement laboral, satisfacción laboral y rendimiento, concluye que el engagement laboral, tiene una relación fuerte con la variable satisfacción laboral de igual manera se relaciona con el rendimiento en forma significativa. Se relaciona al trabajo de investigación realizado, ya que si existe

relación entre estas tres variables, la calidad de servicio mejora con la satisfacción laboral mejorando su rendimiento.

Salazar (2021), el objetivo del trabajo de investigación es examinar la relación entre la calidad del servicio y la atención al cliente. Se utilizó un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo y se aplicó una encuesta a 1200 pacientes, con una muestra de 292, para conocer el nivel de problemática y obtener datos confiables. El método SERVQUAL se utilizó para analizar el grado de satisfacción de los participantes y para identificar los problemas de calidad, atención y servicio en los hospitales. La puntuación más baja en el procesamiento humano fue de casi un 40%. Se presentó una propuesta y plan de actuación para mejorar la atención en el área de urgencias del hospital León Becerra en la ciudad de Milagro, y se concluyó que estas estrategias son una buena práctica de salud para mejorar la satisfacción del paciente. El uso de la herramienta FODA es necesario para guiar la implementación de estas estrategias de calidad de servicio.

González (2020), explicó que la satisfacción se refiere al grado en que los servicios de atención médica y las condiciones de salud cumplen con las expectativas del usuario, lo que representa la experiencia que se obtiene al recibir o no recibir los beneficios relacionados con los intereses de una persona. El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción de los usuarios que participan en los servicios de reconocimiento médico en el Hospital General Isidro Ayora Loja, tomando en cuenta la edad, nivel educativo, factores que afectan y factores que influyen en la satisfacción. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva y

transversal con un enfoque cuantitativo, y se tomó una muestra de 220 pacientes que cumplen con todos los criterios de selección. Para medir la satisfacción se utilizó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL, que consta de 16 preguntas de opción múltiple adaptadas para facilitar la comprensión. Los resultados mostraron que el 31,6% de los ancianos y el 16,2% de los estudiantes de secundaria estaban satisfechos. La información proporcionada por los médicos, el número de médicos y la disponibilidad tuvieron el mayor impacto en la satisfacción. En conclusión, los usuarios estaban satisfechos con la calidad de atención brindada por el hospital durante el tiempo que permanecieron allí.

Allison F (2019) En su tesis titulada "Calidad de atención de enfermería y su impacto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S.A.", se propuso analizar los factores que afectan la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis en dicha institución. Se utilizó una metodología descriptiva transversal con enfoque cuantitativo, tomando como población objetivo a 2400 pacientes y una muestra estimada de 120 pacientes. Para recopilar datos se empleó el instrumento SERVQUAL. Los resultados revelaron que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con las dimensiones estudiadas, con la excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusión, se identificó que la puntualidad, rapidez, tiempo de espera e interés del personal de enfermería son los factores determinantes del nivel de satisfacción del usuario.

## **1.2 Bases teóricas**

### 1.2.1. Variable Engagement

Existen varias definiciones del engagement, Laureano (2020), manifiesta que es un compromiso interno con respecto al ambiente de trabajo, desde el punto de vista de dedicación, vigor y la absorción. Se reafirma estos resultados con otros estudios donde se concluye que el engagement es el compromiso de los trabajadores con las actividades que realiza en su centro laboral, donde demuestran el empuje y energía para realizar sus funciones y el tiempo de permanencia en la organización.

Asimismo, se considera que el engagement les permite alcanzar un estado de satisfacción y alegría de los colaboradores, debido a la confianza que tienen al centro laboral y a la valoración que le hace la organización. Es necesario mencionar que el engagement es un vocablo inglés que traducido al español es comprometido o involucrado.

El engagement fue considerado por primera vez (Travezan, 2020) refiriéndose a los empleados que, durante el desarrollo de sus funciones en la empresa, se sienten con energía para contribuir y así lograr el éxito de la empresa. Del mismo modo, muestran que el engagement supera la satisfacción del trabajo o la lealtad del empleado, significa que es una cuestión de la voluntad, que implica la vigor y colaboración a las organizaciones para alcanzar el éxito y el desarrollo de los empleados.

Según (Travezan, 2020) el engagement está presente en las empresas en desarrollo, ya que el personal de colaboradores mantiene en condiciones positivas el aspecto psicológico, distinguiéndose por altos niveles de vitalidad, dedicación y motivación para el trabajo, así como por la absorción y la plena concentración en el desarrollo de sus funciones.

#### 1.2.1.1 Dimensiones del Engagement

En varios trabajos de investigación y según; Laureano Anquipa, Sandra Essy (2020), considera como dimensiones para ser medido el engagement, tres (3) elementos, vigor, dedicación y absorción, los mismos que se considera en el presente trabajo de investigación.

##### **a. La dimensión vigor:**

Quiroz-González & Muñoz-Jaramillo. (2020) mencionan a Salanova & Shufeli cuando se refiere a la energía o fuerza en las situaciones de trabajo y a la estabilidad mental, a pesar de las dificultades del entorno laboral. El vigor es el componente energético conductual del engagement, refiriéndose al nivel de energía que pone durante el cumplimiento de sus funciones en puesto de trabajo, junto con la perseverancia y el gran deseo de esforzarse en el entorno laboral, pese a presentarse situaciones complicadas y de un estrés.

##### **b. La dimensión Dedicación:**

Trata de la estabilidad en relación con la meta a alcanzar, es de gran importancia en el contexto laboral junto con cuestiones de entusiasmo, orgullo y desafío en el trabajo. (Travezan, 2020).

Según Quiroz-González & Muñoz-Jaramillo. (2020), citan a Salanova y Schaufeli, cuando se refieren a la dedicación como parte del aspecto emocional del engagement, porque involucre al entusiasmo, la inspiración y orgullo del centro de trabajo, lo que genera un sentido de pertenencia, reflejado en el colaborador que tiene una relación con su centro laboral.

**c. La dimensión Absorción:**

La dimensión absorción es considerado como estado psicológico de vivir una experiencia satisfactoria luego de haber puesto todo su esfuerzo para lograr cumplir una recargada actividad laboral, el estado de satisfacción no persiste en el tiempo, se da solo al término de la labor realizada. Se refiere a que el colaborador está comprometido en el ambiente laboral, lo que le lleva a vivir situaciones de tensión al termino de sus labores, debido a su gran necesidad de satisfacción de su participación en el trabajo. (Travezan, 2020).

Se conceptualizan tres elementos en el concepto de engagement, el vigor es el componente conductual energético, que se refiere a un alto nivel de energía durante el trabajo, así como la perseverancia y la capacidad de trabajar incansablemente. La dedicación es otro aspecto, se refiere al componente emocional en el que encontramos entusiasmo, inspiración, orgullo, determinación y desafío en el trabajo. La absorción es el tercer componente, significa que el trabajador está completamente centrado y satisfecho con el trabajo que está realizando, este componente no persiste en el tiempo, es decir, un estado de desarrollo y disfrute, caracterizado por la intervención focalizada, la objetividad mental, la fusión mente - cuerpo, la concentración de esfuerzos, la gestión

completa del contexto, la falta de conciencia, la confusión del tiempo y el disfrute dentro del contexto" Quiroz-González & Muñoz-Jaramillo. (2020).

El engagement es lo opuesto al burnout, los empleados demuestran sentirse satisfechos en su entorno laboral, por lo tanto, muestran compromiso, es decir, sentido de pertenencia a la organización; por el contrario, el burnout se manifiesta con el agotamiento en el trabajo, debido al estrés que experimentan. El engagement es un estado de motivación positiva que permite a los individuos y a las organizaciones alcanzar logros, cabe destacar que el engagement, no sólo tiene un aspecto psicológico individual sino también un aspecto interno del individuo, ya que este estado puede ser contagioso cuando se socializa y se comparte con los miembros del grupo, dando lugar a un compromiso colectivo Quiroz-González & Muñoz-Jaramillo. (2020).

#### 1.2.1.2. Modelos Teóricos

##### a. Modelo Teórico Estructural

El Modelo Teórico estructural incluye a los empleados con ciertas características como: esfuerzo y compromiso, permitiendo el logro de las metas y objetivos institucionales. Así, concluye que un trabajador comprometido contribuye a la mejora de la productividad y, por tanto, al crecimiento de la carrera profesional. (Rivera de la Cruz, 2020).

##### b. Modelo Teórico del Rol

Establece un modelo teórico según el cual un empleado está vinculado a sus funciones profesionales y a dos factores. Este factor es crucial para el

desarrollo del compromiso. En este sentido, un empleado "comprometido" está capacitado para participar en las tareas que se le asignan en su organización, (Travezan, 2020).

c. Modelo DRL de Bakker y Demerouti

Este Modelo procede de la psicología de la salud laboral y se ocupa de dos tipos de bienestar psicosocial, asociación de dos conceptos diferentes: el compromiso y el agotamiento. Este modelo se sitúa en el grupo de teorías que se centran en la motivación porque tienen en cuenta a dos indicadores dentro del ambiente laboral: el engagement o felicidad del colaborador y el burnout considerado como agotamiento del empleado.

Esta teoría estudia simultáneamente dos componentes: el engagement y el burnout, que están relacionados negativamente entre sí, y al conocer los aspectos negativos y positivos del contexto, se puede expresar de forma más realista y completa (Vizoso-Gomez, 2022)

Las demandas y los recursos de trabajo son dos tipos de trabajo relacionados con dos tipos diferentes de psicología: la cuestión de la motivación relativa asociada al engagement en el entorno de trabajo y el estrés con el síndrome de burnout. Este modelo, que, aunque las necesidades de demanda y los recursos en el entorno de trabajo surgen de forma independiente, los recursos ayudan a mitigar el impacto de las necesidades, representan una intervención asertiva, por el contrario, los procesos requieren esta prolongación de la fuerza de los recursos en el contexto de trabajo como trazado al proceso motivador.

Se señala que cada persona realiza su trabajo permitiendo alcanzar sus objetivos, utilizando diferentes formas de competencia, competencia y consistencia, esto se conoce como compromiso en el trabajo.

d. Modelo circunflejo de emociones

Los seres sensibles provienen de dos estados importantes; uno implica placer o malestar, y el otro implica alerta o excitación. En consecuencia, (Travezan, 2020), sitúa el engagement laboral en un nivel más alto, por el alto grado de alegría y motivación.

e. Modelo teórico del intercambio

Según: Travezan (2020), afirma que el compromiso laboral se da en diferentes escalas y depende de los recursos que la organización proporciona a los colaboradores, siendo un elemento importante para que los colaboradores logren el compromiso organizacional.

f. Enfoque integrador de Betanzos y Paz

Este enfoque establece un análisis del compromiso laboral como variable de base, cuya base es establecida conjuntamente por los empleados. relación con su trabajo en la organización y los logros que alcanzará con este esfuerzo a largo plazo, establece tres dimensiones: engagement afectivo y engagement conductual, Travezan (2020).

### 1.2.1.3. El Trabajador Engagement

En el libro "El Engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión" según Travezan (2020), se refiere a que los empleados

contratados tienen ciertas cualidades, ya sean emocionales – cognitivas - conductuales y motivacionales, encontrándose entre ellas el optimismo, la innovación, el enfoque, la energía, las habilidades sociales, la flexibilidad, entre otras características. El libro destaca que los recursos humanos son cada vez más importantes en las organizaciones y en la consecución de objetivos. De ahí la importancia de identificar a los trabajadores comprometidos y de crear habilidades para garantizar el éxito del trabajo realizado. Esto significa una inversión psicológica en la mejora del rendimiento de los empleados en el trabajo que beneficia a la organización y los trabajadores también logran su desarrollo integral debido al hecho, se compromete a impulsar ese crecimiento, mostrando una relación directa entre y trabajadores y las organizaciones, según Travezan (2020).

Según Travezan (2020), "Organizaciones saludables: El engagement el trabajo", donde afirman que los colaboradores de una institución superan lo que se espera de ellos y demuestran una unión con el trabajo que realizan, por lo que generan varias acciones enfocadas a aumentar el nivel de engagement dentro de la empresa para asegurar el logro individual y organizacional".

#### 1.2.2. Variable Calidad de Servicio

En los últimos años, el término calidad del servicio está ganando terreno en la literatura relacionada con diversos campos como la gestión empresarial, entre otros, ya que se considera que los temas como la productividad y la rentabilidad de una institución u organización están relacionados con el nivel de calidad de los productos y servicios prestados. (Obando, 2020) como definición

de calidad de servicio considera la definición que da Deming como la calidad de un producto o servicio basado en la satisfacción del cliente abarcando una gama de criterios, que van desde la insatisfacción hasta la máxima satisfacción.

(Silva-Treviño, Macias- Hernandez , Tello-Leal, & Delgado-Rivas, 2021) en su artículo publicado aporta a la definición de calidad de servicio como la reducción a la diferencia entre las expectativas del cliente sobre el servicio y la percepción del cliente tras su uso. El cliente determina el nivel de excelencia del servicio que debe alcanzarse. La empresa debe fijarse objetivos para conseguirlo, ser rentable y poder destacar. Asimismo, debe tener en cuenta las expectativas de los clientes y establecer normas específicas para lograr la calidad del servicio.

Se debe destacar la presencia de dos concepciones de la calidad en las definiciones anteriores. Por un lado, la forma del uso y, por otro, la satisfacción que siente el usuario; sin embargo, ambas se refieren a la forma como percibe el usuario y considerando a la calidad como una filosofía integrada de las diferentes actividades de la organización para crear una vía necesaria para afrontar el reto de la competitividad. La excelencia significa estar libre de defectos y requiere disciplina y esfuerzo constante.

En todas las actividades de la prestación del servicio está presente el concepto de calidad, implementando todos los recursos necesarios para evitar errores e implicando a todo el personal, reduciendo el entorno y las relaciones entre los miembros de la empresa, es decir, las relaciones entre los clientes (internos, externos). Los clientes internos se entienden como "personas que

trabajan dentro de la organización y prestan sus servicios a la empresa y los clientes externos son personas que sólo se relacionan con la organización cuando quieren comprar bienes o servicios que ésta produce o suministra (Da Silva, 2021)

A menudo, se enfrentan con productos o servicios que vienen cumpliendo ciertas características o requisitos, que no permiten llegar a las expectativas del usuario, por lo que es importante determinar la calidad del usuario como inicio.

(Da Silva, 2021), la calidad es lo que el cliente quiere, tal y como lo requiere, es un concepto sistemático que busca la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para distintos clientes y para el mismo cliente en distintos momentos, asimismo considera que la calidad es un conjunto integrado de actividades planificadas, basadas en una definición de objetivos claros y en la evaluación del rendimiento, que incluye todos los niveles de atención, con el fin de mejorar continuamente y es uno de los objetivos del sistema de gestión de la calidad. Un servicio o producto tiene calidad cuando es capaz de satisfacer los requerimientos o expectativas de los usuarios

### 1.2.3. Modelos de Calidad del Servicio:

Cuando se mencione calidad Total de Servicios, es necesario precisar los modelos existentes tales como:

- a. Modelo de calidad técnica y funcional de Grönroos: se considera que la medición de la variable calidad de servicio desde el punto de vista funcional es más importante que del punto de vista técnico

- b. *Modelo SERVQUAL de Parasuraman et al.:* Es el modelo más utilizado, para analizar la calidad de servicio, siendo una herramienta analítica, que facilita la identificación en forma sistemática los rangos de calidad de servicio. Ayudando a conceptualizar la calidad del servicio relacionada con el consumidor.
- c. *Modelo SERVPERF de Cronin and Taylor:* Viene siendo utilizada como parte de los aspectos considerados en la escala SERVQUAL. Permite experimentar la calidad de servicio, así como reglas y las aspiraciones que tienen los clientes
- d. *Modelo de Haywood y Farmer:* Permite disponer de un fundamento para separar instituciones en tres dimensiones para un mejor análisis y comprensión del concepto de gestión de la calidad: fundamentos físicos, factores del comportamiento humano y juicio ocupacional.
- e. *El modelo según Boulding:* Se trata de un modelo que facilita a comprender la gestión de calidad mediante las experiencias que se forman los clientes sobre la calidad de servicio y cómo estos vienen afectando el comportamiento posterior. Las expectativas de los clientes cambian con el transcurrir del tiempo y permitiendo examinar la interacción entre las expectativas, las experiencias y la conducta esperada.
- f. *Enfoque de la calidad según Rust.:* Este modelo es un defensor de las dimensiones para medir la calidad de servicio relacionando con el desarrollo de negocio de la organización. El modelo se basa en el trabajo que realizan para mejorar la calidad desde el punto de vista económico.

- g. Modelo de Felipe y Hazlett.: Establece las condiciones desde un aspecto sencillo, eficiente y común que permite medir la calidad del servicio en cualquier organización. Este modelo destaca el área de mejora de la calidad en función del número de veces de las reuniones, para lo cual establece tres niveles de atributos: individuales - colaboradores del sector y consumidor.
- h. Modelo de Dabholkar: Establece que un servicio es de calidad cuando la satisfacción del cliente se evalúa por separado de la calidad del servicio, permitiendo un mejor entendimiento de la calidad de servicio.
- i. Modelo de Brady y Cronin: considera que la calidad del servicio es una estructura jerárquica multidimensional. La percepción se basa en las calificaciones de las principales dimensiones, resultados, interacciones y calidad del entorno, cada una de las cuales tiene tres subdimensiones. En primer lugar, se evaluarán tres subdimensiones que influirán en la medición de las dimensiones principales, lo que nos llevara a tener una idea general de la calidad del servicio.
- j. Modelo Grönroos de Kang -James: los factores técnicos, los factores funcionales y el factor imagen deben ser medidos para tener una idea general de la calidad del servicio. Este modelo se ha comprobado por la experiencia en base a los cinco factores de SERVQUAL.
- k. Estructura jerárquica de servicio Calidad de Kang: Se comprueba en base a los cinco factores propuesta por SERVQUAL, que corresponde al factor funcional de la calidad de servicio percibido. Proporciona pruebas empíricas basada en la calidad de los aspectos técnicos y funcional.

- I. Modelo de Carr: Se aceptan las dimensiones o factores de SERVQUAL para medir la calidad añadiendo el factor equidad como una dimensión importante. Se considera que los clientes están más interesados en obtener lo que merecen que otros clientes con están recibiendo igual servicio. La valoración que se le da a igualdad del servicio influirá en la manera de ver la calidad del servicio

#### 1.2.4. La calidad en el área de la salud.

Los servicios en el área de la salud. surgió en la década de 1960, debido a los importantes avances científicos y la tecnológicos y al contexto social, (Lopez Ramirez, Sifuentes Valenzuela , Lucero Rodriguez, Lilia Aguilar, & Perea Gonzalez , 2021) menciona a Donabedian, como el iniciador del campo de la atención sanitaria, calidad de los servicios sanitarios a partir de la mitad del siglo XX. Este interés surgió a raíz de los resultados que se obtuvieron y por el aumento de costes sanitarios, lo que originó un estudio y análisis de la efectividad de los servicios.

A raíz de que para los profesionales de la salud es un reto prioritario definir la calidad en el campo de la salud, según Organización Mundial de la Salud (OMS) considera prioritario definir la calidad en el campo de los servicios de salud definiéndola como:

- Nivel de excelencia del profesional del área de salud
- Utilización eficiente de los recursos.
- Mínima seguridad para el paciente.
- Satisfacción más alta del paciente.

- Efectos finales sobre la salud.

La (organizacion Panamericana de la Salud, 2020), en cumplimiento de sus funciones en salud pública y con la finalidad de garantizar que los servicios de salud tengan un nivel alto de calidad, esbozó una relación de aspectos de responsabilidad correspondiente al estado:

- a. Difundir la existencia de sistemas de servicios de salud que brinda seguridad y garantía en la calidad de servicio, mediante el monitoreo continuo de los resultados de las auditorias de salud que se realizan permanentemente.
- b. Fomentar la elaboración y cumplimiento de normas sobre los componentes básicos que debe poseer un sistema de garantía de calidad y velar por que sean respetadas por los proveedores de servicios.
- c. Promover que el sistema de control evalúe las tecnologías sanitarias para participar correctamente para tomar decisiones en los procesos del sistema sanitario.
- d. Utilizar la Investigación científica para realizar la evaluación de las operaciones sanitarias de diferente nivel de dificultad.
- e. Utilizar los procesos correspondientes para establecer la mejora continua en la calidad en la prestación de servicios médicos directos.

Como se observa, el interés que tienen las organizaciones tales como la Organización Panamericana de la Salud (OPS) quien se encuentra embarcado fuertemente en la campaña para sensibilizar autoridades de las naciones afiliadas sobre la prioridad que tiene asegurar calidad en la atención de la salud.

La forma como se brinde la atención sanitaria obliga al paciente a declarar su satisfacción, siempre que reciba una atención de servicios requerido, admisible y amable; así, la valoración en cuanto a la calidad es proporcionada por el paciente después de haber recibido las prestaciones de salud, que se debe considerar cuando se quiera conocer la calidad de servicio.

Un modelo para brindar un buen servicio Sanitario destaca la importancia de la eficacia y eficiencia como elementos básicos de calidad por lo que debe analizar en tres dimensiones: estructura, proceso y resultados, proporcionando así información sobre la satisfacción del paciente, que se considera como un índice de medición de los resultados, ya que proporciona información sobre la estructura (equipamiento, instrumento material, organización), procedimiento ( procesos y actividades ejecutadas durante las consultas) y resultados (evolución de la salud del paciente).

Según (Lopez Ramirez, Sifuentes Valenzuela , Lucero Rodriguez, Lilia Aguilar, & Perea Gonzalez , 2021). la garantía de la calidad del servicio se puede definir como el aseguramiento de las condiciones organizativas que permitan el nivel máximo de beneficio reduciendo los riesgos durante la atención sanitaria o en la prestación de servicios.

Ofrecer calidad es satisfacer o incluso superar las expectativas de los usuarios, por lo que muchos autores describen aspectos clave de la calidad del servicio, (Orjeda Pereda, 2018)

#### 1.2.4.3. Dimensiones de la Calidad de servicio

(Orjeda Pereda, 2018) los aspectos de la infraestructura y organización tienen poca relación en la satisfacción de los pacientes, en comparación con los aspectos técnicos e interpersonales.

Las dimensiones consideradas en esta investigación de acuerdo con la estructura SERVQUAL, se detalla a continuación:

**1. Elementos tangibles:** todo aquello que se pueda tocar.

- Aspecto de la Instalaciones de salud, en cuanto a: infraestructura, equipamiento tecnológico, personal de salud y materiales e insumos empleados.
- Las oficinas de las instalaciones de salud disponen de equipos informáticos actualizados
- Consultorios, laboratorios y centros de imágenes de las instituciones de salud, tienen una apariencia atractiva.

**2. Fiabilidad:**

- Las organizaciones del rubro salud presentan a sus pacientes un servicio individualizado.
- Las organizaciones del rubro salud, tiene programación horaria que permita una mejor capacidad de atención a los pacientes.

**3. Confianza y Seguridad**

- Contar con profesionales de salud con conocimientos y habilidades que den confianza y seguridad a los pacientes, así como administrativos que brinden una atención a los pacientes.

- El personal administrativo de las organizaciones salud, brindan la ayuda adecuada a los pacientes.

#### **4. Capacidad de Respuesta**

- Las organizaciones de salud ofrecen un servicio de citas e internamientos con la rapidez adecuada.
- Los colaboradores responden rápidamente las consultas e informaciones solicitadas por los pacientes.

#### **5. Empatía:**

- Existe interés del personal de salud y administrativos para atender en forma individualizada a sus pacientes.
- Transmitir confianza a sus pacientes mediante la conducta y comportamiento de los colaboradores.
- Seguridad de los pacientes en realizar sus transacciones en la organización de salud.

| <b>Nombre de dimensión</b>                | <b>Descripción</b>   | <b>Fuente</b>   |
|---|--|---|
| Acesibilidad                              | Evalúa las posibilidades de acceso que los usuarios tienen sobre los servicios médicos en general.   | Torres y Lastra (2008).   |
| Capacidad de respuesta / Respuesta rápida | Evalúa si la cantidad de empleados es suficiente para la atención, así como los tiempos de espera para poder recibir el servicio médico solicitado.  | Torres y Lastra 2008); Regaira <i>et al.</i> (2010); Casalino, (2008).  |
| Confiabilidad Seguridad                   | Refiere a la competencia del personal, la confianza en las revisiones y diagnósticos médicos realizados, así como en los resultados de exámenes que se brinda a los pacientes. Seguridad que el paciente tiene de recibir el servicio que le fue prometido. Es decir, prestar el servicio en el momento preciso, cuando es requerido y de manera correcta. | Torres y Lastra (2008); Casalino (2008); Regaira <i>et al.</i> (2010); Jélvez <i>et al.</i> (2010); Castellano y González, 2010.        |
| Empatía                                   | Medición del trato, atención e interés que el personal de la institución hospitalaria manifiesta hacia los usuarios de la misma y el cuidado que se da de manera individualizada. Para que se dé la empatía es necesaria una buena comunicación entre la organización y el usuario   | Torres y Lastra (2008); Casalino (2008); Regaira <i>et al.</i> (2010); Jélvez <i>et al.</i> (2010).                                     |
| Elementos tangibles                       | Considera el estado físico y las condiciones del equipo y de las instalaciones en que se prestan los servicios de salud, así como la apariencia del personal que participa en la prestación del servicio.  | Torres y Lastra (2008); Casalino (2008); Regaira <i>et al.</i> (2010); Jélvez <i>et al.</i> (2010); Carlos, Montelongo y Nájera (2010). |
| Fiabilidad                                | Si el personal de la institución es comprensivo con los pacientes y sus problemas de salud.  | Regaira <i>et al.</i> (2010).   |
| Responsabilidad                           | Expresa la disposición que tiene el personal para ayudar a los pacientes.  | Jélvez <i>et al.</i> (2010).  |

*Nota. Modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1993).*

Figura 1. Definición conceptual de las dimensiones de la calidad de servicios de salud

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### 2.1.1. Hipótesis Principal

Existe una relación significativa del engagement con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022.

#### 2.1.2. Hipótesis Derivadas

El vigor que ponen los colaboradores en sus actividades se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022.

La dedicación de los colaboradores en su trabajo se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022.

La capacidad de absorción de la recarga laboral de los colaboradores se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022.

### **2.2. Variables y definición operacional**

Variable X: Engagement

Variable Y: Calidad de Servicio

**Tabla 1**

*Operacionalización de las Variables*

| Variables           | Definiciones   |   |                     |                          |         |
|---------------------|--|---|---------------------|--------------------------|---------|
|                     | Conceptual   | Operacional   | Dimensiones         | Indicadores              | Escala  |
| ENGAGEMENT          | Es el compromiso de los trabajadores con las actividades que realiza en su centro laboral, demostrando empuje y energía para realizar sus funciones y el tiempo de permanencia (Taylor, Blumard, Clarst, Dormann y Bakker, 2019) | El compromiso de los trabajadores en base a los factores de Vigor que ponen para el cumplimiento de sus actividades, la dedicación relacionada al tiempo y estado de ánimo y la Absorción estado de placer en realizar el trabajo   | Vigor               | 1, Niveles de Energía    | Ordinal |
|                     |  |   |                     | 2, Tiempo de permanencia |         |
|                     |  |   |                     | 3, Fuerza mental         |         |
|                     |  | Dedicación  | 1, Emoción          | Ordinal                  |         |
|                     |  |   | 2, Iniciativa       |                          |         |
|                     |  |   | 3, Amor propio      |                          |         |
| Absorción           | 4, Desafíos  | Ordinal   |                     |                          |         |
|                     | 1, Concentrado   |   |                     |                          |         |
|                     | 2, Vinculación   |   |                     |                          |         |
| CALIDAD DE SERVICIO | Según Deming (1989) Satisfacción del cliente con un determinado servicio según cualquier criterio, si se trata de evaluar la prestación, muestra el análisis desde la insatisfacción hasta la mayor satisfacción                 | La técnica que utilizo es el modelo SERVQUAL, de Parasuraman, Zeuthaml y Berry (1988) Percepción de los usuarios sobre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, medidas establecidas por sus creadores que permiten valorar la organización. | Elementos Tangibles | 3, Satisfacción          | Ordinal |
|                     |  |   |                     | 1, infraestructura       |         |
|                     |  | Fiabilidad  | 2, Equipamiento     | Ordinal                  |         |
|                     |  |   | 1, Expectativas     |                          |         |
|                     |  | Capacidad de Respuesta  | 2, Tiempo de espera | Ordinal                  |         |
|                     |  |   | 1, Comunicación     |                          |         |
|                     |  | Seguridad   | 2, Rapidez          | Ordinal                  |         |
|                     |  |   | 3, Credibilidad     |                          |         |
|                     |  | Empatía   | 4, Confianza        | Ordinal                  |         |
|                     |  |   | 1, Amabilidad       |                          |         |
|                     |  |   |                     | 2, Cortesía              | Ordinal |

Fuente: elaboración Propia

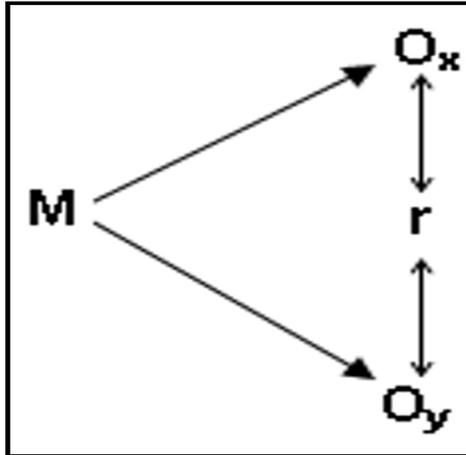
## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **1.1. Diseño metodológico**

En el presente trabajo de investigación se empleó el método hipotético deductivo, porque se buscaba comprender el empleo del engagement como herramienta de gestión para mejorar la calidad de servicio, partiendo de aspectos generales hasta llegar a lo particular, (Galindo, 2020)

El enfoque es cuantitativo, porque se recolectaron datos para probar hipótesis establecidas con anticipación, es numérico, objetivo y exacto debido a que se utiliza las pruebas estadísticas para llegar a los resultados para luego llegar a conclusiones. El tipo de investigación fue Aplicada porque en base de dos variables que han sido producto de otros trabajos de investigación se buscara como estas se relacionan, por lo que el alcance de la investigación será el Correlacional (Hernández et al., 2018) Según (Hernández et al., 2018) el propósito de los diseños de investigación es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. De tal modo, el diseño aplicado en la tesis fue no experimental transversal debido a que en la investigación no se manipulan las variables, ya que la finalidad de la tesis es observar y diagnosticar el comportamiento de las variables engagement y calidad de servicio.

Para dar respuesta a la pregunta de investigación y contrastar las hipótesis, se recogieron datos acordes a las variables de investigación y luego se realizará un análisis de datos. Por medio de técnicas estadísticas se procedió a establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población bajo estudio.



**Figura 2: Esquema del diseño de investigación**

Donde:

M = Muestra.

Ox = Variable 1: Factores motivacionales.

OY= Variable 2: Desempeño laboral.

r = Relación entre las variables de estudio.

La presente investigación utilizó como instrumento para la recolección de datos el cuestionario, la cual se realizó en el presente año 2022

Estructurado por un conjunto de preguntas para la obtención de la información, elaborado por el autor de la tesis.

La recolección de datos presenta dos (2) requisitos fundamentales los cuales son: confiabilidad y validez. Esto demuestra que fue una investigación con datos válidos y confiables mediante un conjunto de categorías y subcategorías (Hernández et al., 2018)

## 1.2. Población y muestra

La población de estudio estaba conformada por:

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Administrativos .....     | 18 |
| Médicos.....              | 01 |
| Obstetras.....            | 02 |
| Técnicos en enfermería... | 15 |
| Enfermeras.....           | 05 |

***TOTAL: 41 trabajadores de la Clínica Santa María***

Al ser una población pequeña se consideró a todos como parte de la muestra a lo que se considera como estudio censal, se realizó una encuesta para la cual se elabora en formato para ser enviada a los correos de los trabajadores (vía on line) para facilitar que los encuestados lo realicen en su tiempo de descanso, esta forma de realizar la encuesta se debe a la facilidad que se tiene y el apoyo del personal administrativo y de salud.

## 1.3. Estadísticas utilizadas para el procesamiento de los datos

A través de la tabulación y el programa estadístico SPSS Versión 25, se realizó el procesamiento de los datos, en la cual se empleó los estadísticos descriptivos e inferencial en el análisis de resultados, después de la aplicación de la encuesta, aplicada a la población de estudio.

#### 1.4. Confiabilidad del instrumento

Se utilizó Alpha de Cronbach para pasar a los instrumentos la prueba de confiabilidad, los resultados demostraron a través de la prueba piloto que el valor obtenido lo considera aceptable, el coeficiente del engagement es de 0.750 y de la gestión de servicio al paciente es 0.845, es decir, el grado de confiabilidad es bueno.

| <b>Fiabilidad de Alfa de Cronbach, sobre Engagement</b> |       |
|---|-------|
| Alfa de Cronbach N°                                     | Ítems |
| 0.750   | 15    |

| <b>Fiabilidad de Alfa de Cronbach, sobre Calidad de Servicio</b> |       |
|--|-------|
| Alfa de Cronbach N°  | Ítems |
| 0.845  | 22    |

*Nota: Fiabilidad de Alfa de Cronbach.*

Figura 3. Fiabilidad del instrumento

#### 1.5. Validez del instrumento

El instrumento empleado para la variable Engagement es un instrumento validado por Laureano Anquipa, Sandra Essy (2020), por lo que no se requiere validación, las preguntas han sido adaptadas hacia el campo de la salud, consta de 15 ítems.

El instrumento empleado en la variable Calidad de servicio es el denominado SERVQUAL (Quality Service), el cual consta de 22 ítems cuyos autores Zeithaml, Parasuraman y Berry mencionado por (Orjeda Pereda, 2018).

## **1.6. Aspectos éticos**

Esta investigación ha seguido las normas para citar y referencia según la asociación de psicólogo americanos (APA) sexta versión.

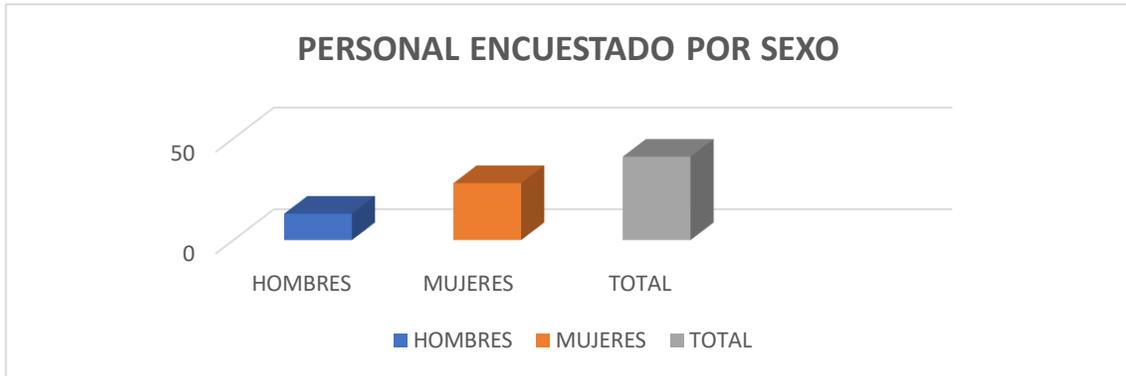
Para el levantamiento de la información se solicitó el conocimiento informado, comunicándoles el objetivo de la investigación y la confidencialidad de su respuesta.

Se han hecho la revisión por medio del Turnitin para evidenciar que el número de coincidencias con otros trabajos de investigación es menos del 20%.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Los resultados obtenidos se detalla a continuación:

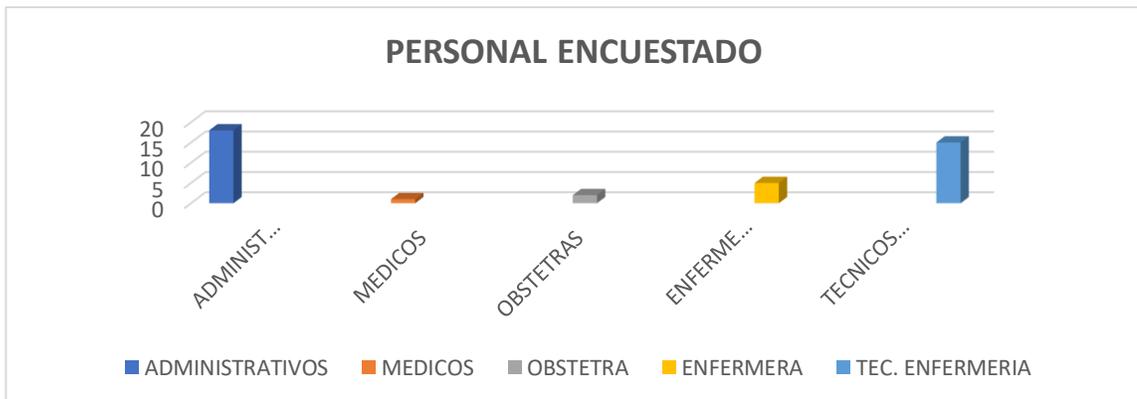
### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados



**Figura 4.** Personal encuestado según género

**Fuente:** Propia

En la Figura 4, se puede observar que el mayor porcentaje del personal encuestado (administrativos y personal de salud de la clínica Santa María) son 28 del sexo femenino representando el 68.29%, mientras que 31.71% corresponde a 13 del sexo masculino.



**Figura 5.** Personal encuestado, según cargo que ocupa los encuestados

**Fuente:** Propia

En la Figura 5, se puede observar los puestos de los colaboradores encuestados, presenta un porcentaje mayor las 23 personas de salud que representan el 56% seguido por 18 personas administrativas que representa un 44%. Al ser mayor el porcentaje de personal de salud permitirá tener una mejor percepción de la relación del engagement en la calidad de servicio,

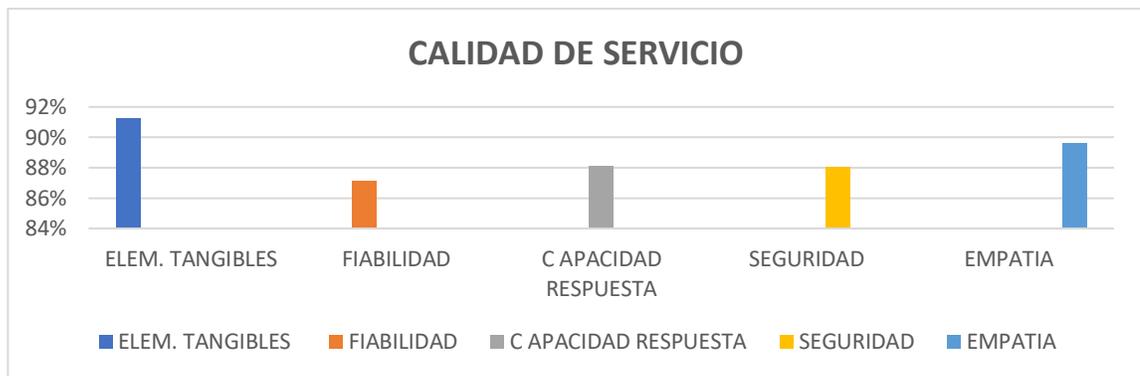


**Figura 6.** Dimensiones del engagement

**Fuente: Propia**

En la Figura 6, se observa que existe el 89% que opinan que se sienten con ganas de ir a trabajar (dimensión vigor), el 88.48%, opinan que se sienten orgulloso de ser colaborador de la Clínica Santa María (dimensión dedicación) y el 87.51%, opinan que sienten seguridad por su vinculación que le permite mayor concentración y satisfacción (dimensión absorción)

Permite identificar las dimensiones del engagement que más inciden en el personal de la clínica Santa María son el Vigor, dedicación y absorción en ese orden que se comprobaran como se relacionan con las dimensiones de calidad de servicio.



**Figura 7. Dimensiones de Calidad de Servicio**

**Fuente: Propia**

En la Figura 7, se observa que los encuestados respondieron el 91% que la clínica posee la infraestructura y equipamiento adecuado para prestar los servicios de salud que ofrecen, seguido muy pegado la empatía, ya que el 90% consideran que el trato del personal administrativo y de salud con los pacientes en positivo, el 88% consideran que la clínica tiene una adecuada capacidad de respuesta mediante la atención al paciente en forma rápida, con el mismo porcentaje de 88% le sigue la seguridad que sienten de ser atendidos en la clínica, por último, con el 87% consideran que la clínica tiene fiabilidad con los pacientes por la atención que se brinda mejorando la imagen respecto a brindar un servicio de calidad.

Permite identificar las dimensiones de la calidad de servicio que más inciden en el personal de la clínica Santa María son elementos tangibles, empatía, seguridad y fiabilidad en ese orden que se comprobaran como se relacionan con las dimensiones del engagement.

## 4.1.2. Comprobación de hipótesis

### 4.1.2.1. Prueba de normalidad

Se realiza el análisis de normalidad de las variables para ver que estadístico realizar la correlación:

Ho: Los datos presentan tienen una distribución normal

Ha: Los datos NO que presentan una distribución normal

#### ***Criterios de aceptabilidad:***

- Si la significancia es  $< 0.050$ , entonces se acepta la Ha, (no siguen una distribución normal).
- Si la significancia es  $> 0.050$ , entonces se acepta Ho, (si siguen una distribución normal).

## **Tabla 2**

### *Prueba de normalidad*

|                     | Kolmogórov-Smirnov |    |      | Shapiro Wilk |    |      |
|---------------------|--------------------|----|------|--------------|----|------|
|                     | Estadístico        | Gl | Sig. | Estadístico  | Gl | Sig. |
| ENGAGEMENT          | ,137               | 41 | ,052 | ,957         | 41 | ,121 |
| CALIDAD DE SERVICIO | ,138               | 41 | ,047 | ,967         | 41 | ,026 |

**Fuente:** Base de datos y IBM SPSS

Nota: Siendo nuestra muestra: 41 colaboradores < a 50 colaboradores por lo que se considera el análisis del resultado de Shapiro-Wilk

#### **Criterio de Aceptación o rechazo de hipótesis:**

Prueba normalidad variable Engagement: Tiene distribución normal

Prueba normalidad variable Calidad de Servicio: No tiene distribución normal

Basta que una de las dos (2) variables no tenga la distribución normal, se utiliza como estadístico de prueba el coeficiente de correlación de “Spearman”.

### Tabla 3

*Rango de relación variables*

| RANGO         | RELACION                          |
|---------------|-----------------------------------|
| -0,91 a -1,00 | Correlación negativa perfecta     |
| -0,76 a -0,90 | Correlación negativa muy fuerte   |
| -0,51 a -0,75 | Correlación negativa considerable |
| -0,11 a -0,50 | Correlación negativa media        |
| -0,01 a -0,10 | Correlación negativa débil        |
| 0             | No existe correlación             |
| +0,01 a +0,10 | Correlación positiva débil        |
| +0,11 a +0,50 | Correlación positiva media        |
| +0,51 a +0,75 | Correlación positiva considerable |
| +0,76 a +0,90 | Correlación positiva muy fuerte   |
| +0,91 a +1,00 | Correlación positiva perfecta     |

*Fuente:* Coeficiente De Correlación Lineal De Pearson

#### 1.1.2.2. Contrastación de la Hipótesis

##### Hipótesis General:

Ho: No existe una relación significativa del engagement con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022

Ha: Existe una relación significativa del engagement con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022

**Tabla 4***Correlación entre Engagement y Calidad de servicio*

|                 |                     |                            | ENGAGEMENT | CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|---------------------|----------------------------|------------|---------------------|
| Rho de Spearman | ENGAGEMENT          | Coeficiente de correlación | .647       | .540                |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           |            | .001                |
|                 |                     | N                          | 41         | 41                  |
|                 | CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | .540       | .647                |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .001       |                     |
|                 |                     | N                          | 41         | 41                  |

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

*Fuente:* Base de datos y IBM SPSS**Criterio de Aceptación o rechazo de hipótesis:**

Se utiliza como estadístico de prueba el coeficiente de correlación de "Spearman".

**Decisión:**

$p < \alpha = 0,050$ ; por lo tanto, se rechaza  $H_0$

Se concluye, que existe una directa y significativa relación entre el engagement y el servicio de calidad de la Clínica Santa María 2022. En cuanto al coeficiente de 0.540 o 54.0% manifiesta que la correlación es positiva considerable: Se encuentra en intervalo de +0.51 a +0.75, esto quiere decir que cuando se emplea correctamente engagement, existe una relevancia relacional con la calidad de servicio.

### Hipótesis específicas 1:

Ho: El vigor que ponen los colaboradores en sus actividades no se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022.

Ha: El vigor que ponen los colaboradores en sus actividades se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022.

**Tabla 5**

*Correlación dimensión el Vigor y Calidad de servicio*

|                 |                     |                            | VIGOR | CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|---------------------|----------------------------|-------|---------------------|
| Rho de Spearman | DIMENSION VIGOR     | Coeficiente de correlación | 1,00  | ,504                |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | ,     | .001                |
|                 |                     | N                          | 41    | 41                  |
|                 | CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | ,504  | 1,00                |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .001  | .                   |
|                 |                     | N                          | 41    | 41                  |

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

*Fuente:* Base de datos y IBM SPSS

### Criterio de Aceptación o rechazo de hipótesis:

Se utiliza como estadístico de prueba el coeficiente de correlación de "Spearman".

### Decisión:

Como  $p < \alpha = 0,050$  Rechazar Ho

Por tanto, Existe una relación directa y significativa media entre el vigor y la calidad del servicio de la Clínica Santa María 2022. En cuanto al coeficiente de

0.50 o 50 %, manifiesta que la relación es positiva media: Se encuentra en intervalo de +0.11 a +0.50, esto quiere decir que el vigor que genera el engagement, incrementa la relevancia relacional con la calidad de servicio.

**Hipótesis específicas 2:**

Ho: La dedicación de los colaboradores en su trabajo no se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022.

Ha: La dedicación de los colaboradores en su trabajo se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022.

**Tabla 6**

*Correlación entre Dedicación y Calidad de servicio*

|                 |                      |                            | DEDICACION | CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|----------------------|----------------------------|------------|---------------------|
| Rho de Spearman | DIMENSION DEDICACION | Coeficiente de correlación | ,549       | ,863                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .000       | .000                |
|                 |                      | N                          | 41         | 41                  |
|                 | CALIDAD DE SERVICIO  | Coeficiente de correlación | ,863       | ,549                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .000       | .000                |
|                 |                      | N                          | 41         | 41                  |

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

*Fuente:* Base de datos y IBM SPSS

**Criterio de Aceptación o rechazo de hipótesis:**

Se utiliza como estadístico de prueba el coeficiente de correlación de “Spearman”.

### Decisión:

Como  $p < \alpha = 0,050$  Rechazar  $H_0$

Por tanto, Existe una relación directa y significativa entre la dedicación y la calidad del servicio de la Clínica Santa María 2022. En cuanto al coeficiente de 0.863 o 86.30%, manifiesta que la relación es positiva Muy Fuerte: Se encuentra en intervalo de +0.76 a +0.90, esto quiere decir que la dedicación que genera el engagement, incrementa la relevancia relacional con la calidad de servicio.

### Hipótesis específicas 3:

$H_0$ : La capacidad de absorción de la recarga laboral de los colaboradores no se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022.

$H_a$ : La capacidad de absorción de la recarga laboral de los colaboradores se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022.

### Tabla 7

*Correlación entre Absorción y Calidad de servicio*

|                 |                     | ABSORCION                  | CALIDAD DE SERVICIO |        |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|--------|
| Rho de Spearman | DIMENSION ABSORCION | Coeficiente de correlación | ,321*               | ,945** |
|                 |                     | Sig. (bilateral)           | .041                | .000   |
|                 |                     | N                          | 41                  | 41     |
|                 | CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | ,945**              | 1,000  |
|                 | Sig. (bilateral)    | .000                       | .                   |        |
|                 | N                   | 41                         | 41                  |        |

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Fuente: Base de datos y IBM SPSS

**Criterio de Aceptación o rechazo de hipótesis:**

Se utiliza como estadístico de prueba el coeficiente de correlación de "Spearman".

**Decisión:**

Como  $p < \alpha = 0,050$  Rechazar  $H_0$

Por tanto, Existe una relación directa y significativa entre la absorción y la calidad del servicio de la Clínica Santa María 2022. En cuanto al coeficiente de 0.945 o 94.5%, manifiesta que la relación es positiva perfecta: Se encuentra en intervalo de +0.91 a +1.00, esto quiere decir que la absorción que genera el engagement, incrementa la relevancia relacional con la calidad de servicio.

## CAPÍTULO: V DISCUSIÓN

El trabajo de investigación se refiere a los postulados del engagement y de la calidad de servicio que brindan la clínica Santa María, como bien lo define Laureano (2020), “El engagement es el compromiso de los trabajadores con las actividades que realiza en su centro laboral, donde demuestran el empuje y energía para realizar sus funciones y el tiempo de permanencia en la organización”. De esta definición surgen las dimensiones para el análisis del engagement, tales como el vigor, dinamismo y absorción. El vigor referido al dinamismo que pone el colaborador en la realización de sus actividades, la dedicación es el parte emocional, motivación, identificación con la organización y la absorción es la satisfacción de los colaboradores en la realización de sus funciones y la calidad de servicio.

Se definió como objetivo establecer si el engagement se relaciona con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, considerando que, si los colaboradores están comprometidos con la organización, su desempeño será óptimo, reflejándose en la calidad de servicio de salud que brinda la clínica a los pacientes, según los resultados obtenidos tenemos:

**Hipótesis General: “El engagement se relaciona significativamente con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Lima 2022”**

El resultado demuestra que existe una relación significativa y positiva media entre el engagement y la calidad de servicio (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Rho de Spearman = 0.340), es decir, que las dimensiones que conforman el engagement

se relacionan con la calidad de servicio, entonces: cuando una organización tiene colaboradores con mayor vigor, dedicación y absorción, mejora significativamente la calidad de servicio que brinda la clínica.

De acuerdo con el estudio titulado "Calidad de atención de enfermería y su impacto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S.A.", se llegó a la conclusión, que la puntualidad (Responsabilidad), rapidez, (tiempo de espera) e interés del personal de enfermería (Empatía) son los factores determinantes del nivel de satisfacción del usuario Allison F (2019)

Estos factores se consideraron y se buscó la relación con las dimensiones del engagement, donde se encontró en los datos analizados, que trato al paciente y la empatía, se logra con colaboradores que se encuentran motivados para poner pasión en las actividades que realiza (dedicación). El tiempo de espera se reduce con la permanencia de los colaboradores, ganas de trabajar y niveles de energía (Vigor) y la seguridad y limpieza con la identificación de los colaboradores con la organización, se sientan parte de ella, exista una satisfacción de lo que hace (Absorción).

**Hipótesis Especifica 1: *“El vigor que ponen los colaboradores en sus actividades tiene una relación significativa en la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022”***

El resultado demuestra que existe una relación significativa y positiva media entre el vigor y la calidad de servicio (significancia = 0000 < 0.05; Rho de Spearman = 0.331), es decir, que la dimensión vigor que conforma el engagement se relacionan con la calidad de servicio, entonces: cuando una organización tiene

colaboradores con mayor vigor, mejora significativamente la calidad de servicio que brinda la clínica.

Los resultados obtenidos se refuerzan en las investigaciones de Grados (2018) en su trabajo titulado "Engagement y su impacto en el desempeño en una entidad pública educativa en la zona del Norte", contempla que los aspectos emotivos y afectivos, se relacionan con el vigor, absorción y dedicación, como factores del engagement, llegando a la conclusión que el factor dedicación, genera un elevado nivel de pertenencia y automotivación, seguido por el vigor y el factor absorción quienes tienen una influencia en actitud positiva.

Los reclamos generados no existirían si los colaboradores tienen el vigor característico que se obtiene del engagement referido a la energía o fuerza en las situaciones de trabajo y a la estabilidad mental, a pesar de las dificultades del entorno laboral. El vigor es el componente energético conductual del engagement, refiriéndose al nivel de energía que pone durante el cumplimiento de sus funciones en puesto de trabajo, junto con la perseverancia y el gran deseo de esforzarse en el entorno laboral, pese a presentarse situaciones complicadas y de un estrés. (Salanova y Schaufeli, 2009).

**Hipótesis Especifica 2: *“La dedicación de los colaboradores en su trabajo tiene una relación significativa en la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022”***

El resultado demuestra la existencia de una relación positiva considerable y significativa entre la dedicación y la calidad de servicio (sig. = 0000 < 0.05; Rho de Spearman = 0.520), es decir, que la dimensión dedicación que conforma el

engagement se relacionan considerablemente con la calidad de servicio, entonces: cuando una organización tiene colaboradores que se dedican más a sus actividades, mejora significativamente la calidad de servicio que brinda la clínica.

Los resultados obtenidos son reforzados por Marcelo, D. (2019), cuyo objetivo del estudio realizado en la Clínica Ricardo Palma de Lima, Perú, fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización. Concluyendo que existe una relación positiva entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Esto puede interpretarse como que a medida que se mejora la calidad del cuidado, se produce una mejor satisfacción en el paciente.

Para que exista un buen trato, una buena interacción, comunicación, confiabilidad, el personal de colaboradores deben tener dedicación, como parte del aspecto emocional del engagement, porque involucra al entusiasmo, la inspiración y orgullo del centro de trabajo, lo que genera un sentido de pertenencia, reflejado en el colaborador que tiene una relación con su centro laboral, aspectos considerados en la dimensión dedicación del engagement.

**Hipótesis Especifica 3: “La capacidad de absorción de la recarga laboral de los colaboradores tiene una relación significativa en la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022”.**

El resultado demuestra que existe una relación significativa y positiva media entre la absorción y la calidad de servicio (significancia =  $0000 < 0.05$ ; Rho de Spearman = 0.410), es decir, que la dimensión absorción que conforma el

engagement se relacionan considerablemente con la calidad de servicio, entonces: cuando una organización tiene colaboradores que, absorbidos en sus actividades, se mejora significativamente la calidad de servicio que brinda la clínica.

Este resultado se puede reforzar con el trabajo de investigación de Messarina (2019), quien concluye que mientras más se emplee el engagement mayor será la satisfacción laboral, generando un aumento de productividad y rentabilidad, asimismo los factores emocionales son de mucha importancia para el rendimiento laboral, teniendo una mayor repercusión en el desempeño laboral. Existiendo relación de la capacitación, ambiente físico y remuneración con el desempeño laboral.

Para que una organización tenga colaboradores capacitados, satisfechos y con ambientes físicos adecuados, los colaboradores deben sentirse absorbidos por la identificación con el trabajo, creando un estado emocional de vivir una experiencia satisfactoria luego de haber puesto todo su esfuerzo para lograr cumplir una recargada actividad, lo que concuerda con los aspectos que caracteriza a la dimensión absorción del engagement.

## CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo de la investigación “establecer si el engagement se relaciona con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María”, se establecieron objetivos secundarios para comprobar si existen relación entre las dimensiones del Engagement: Vigor, dedicación y absorción con la Calidad de Servicio llegando a las conclusiones siguientes:

1. Existe una relación significativa entre el engagement y calidad de servicio en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022. Precisando que el coeficiente de 0.340 indica que la relación es positiva media entre la variable engagement y la variable calidad de servicio (significancia =  $0,000 < 0.05$ ; Rho de Spearman = 0.340), es decir, que los conceptos actuales del engagement presentan relación a la calidad de servicio, por lo que se considera relevante que el engagement sea utilizado en los colaboradores para reducir el índice de estrés, rotación, desmotivación, falta de identidad y demás situaciones negativas que afectan a los colaboradores para brindar un servicio de calidad.
2. Existe una relación significativa entre la dimensión vigor del engagement y la calidad de servicio de la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022. Precisando que el coeficiente de 0.331 indica que la dimensión vigor del engagement tiene una relación positiva media con la calidad de servicio (significancia =  $0,000 < 0.05$ ; Rho de Spearman = 0.331), esto quiere decir que al ser utilizado la dimensión vigor de manera correcta, adquiere

importancia en relación con la variable calidad de servicio, es decir el vigor es la fuerza que permite que el colaborador preste al paciente un buen servicio (calidad de servicio), reduciendo el tiempo de espera, cumpliendo con las expectativas de los pacientes de esta manera cumplir con los objetivos establecidos. Aspectos que corresponde a la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio.

3. Existe una relación significativa entre la dimensión dedicación del engagement y la calidad de servicio en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022. Precizando que el coeficiente de 0.520 indica la relación es positiva considerable por encontrarse en el intervalo de +0.51 a +0.75, adquiriendo dimensión dedicación del engagement importancia para que los colaboradores brinden un servicio con amabilidad, transmitiendo confianza, con una atención oportuna y de calidad. Aspectos que considera la dimensión capacidad de respuesta y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio.
4. La relación de la dimensión absorción del engagement es significativa con la calidad de servicio en la clínica Santa María, Surquillo, Lima 2022. El coeficiente de 0.410 quiere decir que la relación es positiva media. (significancia = 0000 < 0.05; Rho de Spearman = 0.410), indicando que si la dimensión absorción es utilizada de manera óptima permite mejorar la conservación de la infraestructura y la operatividad de los equipos, dándoles la seguridad de los servicios que brinda la clínica por el profesionalismo y

amabilidad durante la atención, Aspectos considerados en las dimensiones infraestructura y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la oficina de personal, de la Clínica Santa María, que fortalezca la aplicación de estrategias de engagement, para que los colaboradores se sientan más identificado con la clínica, generando motivación y compromiso en el cumplimiento de sus labores, realizando estas con entusiasmo, dedicación e identificación; de esta brinde un servicio de calidad.

Asimismo, que se realice semestralmente una encuesta de satisfacción y entrevistas personales, lo que permitirá que el director general de la clínica tenga conocimiento, cuáles son los profesionales que se deben potenciar sus capacidades y competencias, para asignar mentores que colaboren en mejorar el cumplimiento de actividades que les permita proporcionar una mejor calidad de servicio, esta acción permitirá alcanzar el aumento de energía en los colaboradores al conocer que la organización se preocupa en su perfeccionamiento, como del mejoramiento continuo.

Elaborar programas de desarrollo motivacional, que permita que los colaboradores mejoren su postura, demostrando ganas al realizar sus actividades e identificación con la clínica, desarrollando el compromiso lo que se evidenciaría en el incremento de la calidad de servicio que brinde la Clínica Santa María.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Allison F. (2019) Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [Consultado el 06 de enero del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>
- Cacho Sánchez, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51657>
- Chumpitaz Carrasco, M. (2018) Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018. [Consultado el 05 de enero del 2021]. Disponible <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
- Cortes, N. (03 de 09 de 2021). *GeoVictoria*. Obtenido de ¿Qué es el engagement laboral?: <https://www.geovictoria.com/cl/recursos-humanos/que-es-el-engagement-laboral/>
- Da Silva, D. (29 de marzo de 2021). *¿Como es un cliente interno y como mejora su satisfaccion?* Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/cliente-interno-que-es/>
- Gomes, D., Teixeira, S. & Queirós, C. (2021). Burnout, resiliencia y engagement en enfermeros portugueses durante la pandemia Covid-19. *Suplemento digital Revista ROL de enfermería*, 44(11-12), 26-32. <https://euit.orex.es/bib/62024>
- González, D. & Charry, (2018), J. Engagement en el estudio, inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la escuela profesional de ingeniería forestal de la Universidad
- González Gamarra, D., & Charry Aysanoa, J. (2018). Engagement en el estudio, inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de la escuela profesional de ingeniería forestal de la UNSAAC. *Ceprosimad*, 6(2), 6-17. Recuperado a partir de <https://journal.ceprosimad.com/index.php/ceprosimad/article/view>

- González Sánchez C. (2020). Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Loja - Ecuador].  
[https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro\\_GonzalezSanchez.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf)
- Grados (2018) "Engagement y su impacto en el desempeño en una entidad pública educativa en la zona del Norte.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Juyumaya, J (2018). Work Engagement, satisfacción y rendimiento laboral: El rol de la cultura organizacional, Chile
- Laureano, S (2020). Validación de la UTRECHT WORD ENGAGEMENT SCALES (UWES), en personal, docente de pregrado de la universidad privada en Lima Metropolitana.
- Lázaro, E (2019). Felicidad y Engagement laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana
- Lopez Ramirez, E., Sifuentes Valenzuela , M., Lucero Rodriguez, R., Lilia Aguilar, S., & Perea Gonzalez , G. (15 de Junio de 2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Ciencias de la salud, Biológicas y Químicas*, 9(23).
- Lozano Bonilla, P. A. y Forero Ramos, J. E. (2020). Estrategias del engagement para el clima laboral [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC.  
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/20199>
- Machaca Mena G. (2021). Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el Policlínico Policial Tacna, durante el contexto COVID19, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna].  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1929/Machaca-Mena-Giuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maldonado, J (2020). Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicacion, Lima,

- Mendoza, B y Gutiérrez, J (2018). Relación del Engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Lima, Perú. <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/317>
- Marcelo D. (2020) Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 Disponible en:<https://hdl.handle.net/20.500.13053/3977>
- Matos de Rojas, Y., Martina Mejia, M., Barreto, Y., & Vethencourt, M. (2018). El trabajo en equipo para promover la participación de los actores sociales. *Telos*, 226-247.
- Messarina, A (2019). Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada, Lima
- Muñoz, R., Arevalo, R., Morillo, B., & Molina, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(3), 88–95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>
- Organizacion Panamericana de la Salud. (2020). *Las funciones esenciales de la Salud Publica en las Americas: Una renovacion para el siglo XXI*. Obtenido de [iris,paho.org: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659\\_spa.pdf](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf)
- Orjeda Pereda, C. (2018). “Análisis de las dimensiones de la Calidad de Servicio en el Sector Financiero - Caso: Banco de Crédito-Banca Exclusiva”. *Facultad de Ciencias economicas y Administrativas Universidad ESAN* .
- Quiroz-González, E y Muñoz-Jaramillo, J. (2020). El engagement: una perspectiva desde las organizaciones saludables. Universidad Catolica de Colombia <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/5c88b0c6-f261-48d2-9b9c-fc4b8989f882/content>
- Rivera de la Cruz, F. (2020). Engagement: Una revision Teorica. *Tesis para Optar la Licenciatura de Psicología*. Lima -Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6798/Rivera%20de%20la%20Cruz%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, P. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Área de Emergencia del Hospital León Becerra Camacho [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16393/1/T-UCSG-POS-MGSS-303.pdf>

- Silva Peralta, Yamila; Caminos, Matías; Pereyra, Mayra y Pérez Villar, Marianela (2018). Niveles de burnout y engagement en teleoperadores de un call center de la ciudad de Mar del Plata, Argentina. *FACES*, 24(51), 47-60. ISSN 0328-4050 <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/3064/1/FACES-51-silva-et-al.pdf>
- Silva-Treviño, J., Macias- Hernandez , B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (14 de abril de 2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencias UAT*, 15(2).
- Soria-Barreto, K., zuñiga-Jara, S., & Contreras, F. (2021). Empresas B en Latinoamérica: un estudio exploratorio sobre compromiso labora. *Informacion Tecnologica*, 113-120.
- Travezan A (2020). Work Engagement: Una aproximación Teórica, Tesis para obtener el grado académico de bachiller en Psicología . Universidad católica de San Pablo, Arequipa, Perú.  
[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16331/1/TRAVEZAN\\_ALPACA\\_AND\\_WOR.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16331/1/TRAVEZAN_ALPACA_AND_WOR.pdf)
- Vizoso-Gomez, C. (2022). Teoria de las demanadas y los recursos laborales y bienestar del profesorado: Una revision sistematica. *Aula Abierta* , 245-254.
- Zambrano Mazacon, J., Ramirez Moran , L., & Suarez Lima, G. (2019). Factores determinantes que influyen en la calidad de los servicios de salud a estudiantes a quinto semestre Facultad de ciencias de la salud. Universidad Tecnica de Babahoyo, 2018. *Revista Pertinencia Academica*, 1-15

## Anexo 1. Matriz de consistencia

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPOTESIS   | VARIABLES           | DIMENSIONES            | INDICADORES                                     | METODOLOGIA  |
|---|--|---|---------------------|------------------------|---|--|
| <b>General</b>  | <b>General</b>   |   |                     |                        | Niveles de Energía                              |  |
| ¿Cuál es la relación del engagement con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Lima 2022?   | Establecer si el engagement se relaciona con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Lima 2022.   | <b>Hipótesis general.</b><br><br>Existe una relación significativa del engagement con la calidad de servicio de salud en la clínica Santa María, Lima 2022  | Engagement          | Vigor                  | Tiempo de permanencia<br>Fuerza mental          |  |
| <b>Específicos</b>  | <b>Específicos</b>   |   |                     |                        | Emoción   |  |
| ¿De qué manera se relaciona el vigor que ponen los colaboradores en sus actividades con la seguridad y elementos tangibles de servicio de salud que brinda la clínica Santa María, Lima 2022? | Determinar la relación del vigor que ponen los colaboradores en sus actividades con la seguridad y elementos tangibles de servicio de salud que brinda la clínica Santa María, Lima 2022       | <b>Hipótesis específicas</b><br><br>El vigor que ponen los colaboradores en sus actividades se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Lima 2022.<br>La dedicación de los colaboradores en su trabajo se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Lima 2022.<br>La capacidad de absorción de la recarga laboral de los colaboradores se relaciona en forma significativa con un servicio de salud de calidad en la clínica Santa María, Lima 2022. |                     | Dedicación             | Iniciativa<br>Desafíos                          |  |
| ¿Cómo se relaciona la dedicación que ponen los colaboradores en su trabajo con la Fiabilidad que tienen los usuarios del servicio de salud que brinda la clínica Santa María, Lima 2022?      | Establecer la relación de la dedicación que ponen los colaboradores en su trabajo con la Fiabilidad que tienen los usuarios del servicio de salud que brinda la clínica Santa María, Lima 2022 |   |                     | Absorción              | Concentración<br>Vinculación<br>Satisfacción    | Enfoque: Cuantitativo<br>Tipo: Aplicado<br>Nivel: correlacional                              |
| ¿Cuál es la relación de la capacidad de absorción de la recarga de labores con la empatía durante la prestación de los servicios de salud que brinda la clínica Santa María, Lima 2022?       | Determinar la relación de la capacidad de absorción de la recarga de labores con la empatía durante la prestación de los servicios de salud que brinda la clínica Santa María, Lima 2022.      |   |                     | Elementos Tangibles    | Infraestructura<br>Equipamiento<br>Expectativas | <u>Diseño de Investigación</u><br>No Experimental – Transversal – Correlativo                |
|   |  |   |                     | Fiabilidad             | Tiempo de espera                                | <u>Población y Muestra</u>   |
|   |  |   |                     | Capacidad de Respuesta | Comunicación<br>Rapidez                         | Enfermeras :05<br>Técnica Enfermería: 15<br>Obstetras: 2<br>Medico: 1<br>Administrativos: 18 |
|   |  |   | Calidad de Servicio | Seguridad              | Credibilidad<br>Confianza                       | <b>TOTAL 41</b>  |
|   |  |   |                     | Empatía                | Amabilidad<br><br>Cortesía                      |  |

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

| <b>Variable:</b> Engagement  |                                       |   |
|--|---------------------------------------|---|
| <b>Definición conceptual:</b><br>Es el compromiso de los trabajadores con las actividades que realiza en su centro laboral demostrando empuje y energía para realizar sus funciones y el tiempo de permanencia (Taylor, blumard, Clarst,Dormann y Bakkwer, 2019) |                                       |   |
| <b>Instrumento:</b> Cuestionario   |                                       |   |
| <b>Dimensiones</b>   | <b>Indicadores</b>                    | <b>Ítems del instrumento</b>  |
| Vigor  | Indicador 1:<br>Niveles de Energía    | ¿Cuándo estoy en mi centro de trabajo me siento lleno de energía ?<br>¿Me siento fuerte y vigoroso cuando estoy laborando?                                  |
|  | Indicador 2:<br>Tiempo de Permanencia | ¿No siento el tiempo cuando trabajo, puedo seguir laborando por largo periodo de tiempo?<br>¿Cuándo me levanto me siento alegre con ganas de ir a trabajar? |
|  | Indicador 3:<br>Fuerza Mental         | ¿Soy persistente cuando tengo una responsabilidad?  |
| Dedicacion   | Indicador 1:<br>Emocion               | ¿Me siento entusiasmado sobre mi trabajo ?<br>¿Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en mi trabajo?  |
|  | Indicador 2:<br>Iniciativa            | ¿Mi trabajo me inspira para ser creativo?   |
|  | Indicador 3:<br>Desafios              | ¿Mi esfuerzo esta lleno de significado y proposito para enfrentar retos?<br>¿ En mi trabajo siempre hay algo nuevo que hacer, esta lleno de retos?          |
| Absorcion  | Indicador 1:<br>Concentracion         | ¿Cuándo estoy trabajando en centro de labores olvido lo que esta pasando a mi alrededor?<br>¿El tiempo pasa rapido cuando estoy trabajando?                 |
|  | Indicador 2:<br>Vinculacion           | ¿Me dejo llevar en mi trabajo ya que tengo conexión con lo que realizo?<br>¿Exoy inmerso y conectado en mi trabajo?   |
|  | Indicador 3:<br>Satisfaccion          | ¿Soy feliz en mi trabajo cuando pongo toda la atencion en la actividad que estoy realizando?  |

| <b>Variable:</b> Calidad de Servicio   |                                  |  |
|--|----------------------------------|--|
| <b>Definición conceptual:</b><br>Satisfacción del cliente con un determinado servicio según cualquier criterio, se trata de evaluar la prestación, muestra el análisis desde la insatisfacción hasta la mayor satisfacción. (Deming, 1989) |                                  |  |
| <b>Instrumento:</b> Cuestionario   |                                  |  |
| <b>Dimensiones</b>   | <b>Indicadores</b>               | <b>Ítems del instrumento</b>   |
| Elementos tangibles  | Indicador 1:<br>Infraestructura  | ¿Los equipos que se utiliza en la clínica son de última tecnología?  |
|  |                                  | ¿En cuanto a instalaciones creen que a la vista son atractivas y buena presentación?                               |
|  | Indicador 2:<br>Equipamiento     | ¿El equipamiento y vestuario que utilizan en la clínica es la adecuada?  |
|  |                                  | ¿Durante la atención a los pacientes la clínica emplea el instrumental visiblemente el correcto?                   |
| Fiabilidad o prestación de Servicio  | Indicador 1:<br>Expectativas     | ¿Existe un gran interés en dar solución a los problemas que presentan los clientes?                                |
|  |                                  | ¿Los colaboradores llevan un registro de errores para corregirlos y mejorar la calidad de atención a los usuarios? |
|  |                                  | ¿La clínica atiende bien a los usuarios desde la primera vez que usan los servicios?                               |
|  | Indicador 2:<br>Tiempo de Espera | ¿Cuándo se compromete en hacer algo en un tiempo determinado, la clínica hace todo lo posible para cumplir?        |
| ¿La clínica siempre brinda el servicio en el tiempo acordado?  |                                  |  |
| Capacidad de respuesta   | Comunicación                     | ¿Los trabajadores comunican a los usuarios el término del servicio prestado oportunamente?                         |
|  |                                  | ¿El personal administrativo y de salud, durante la atención al paciente le trasmite confianza?                     |
|  |                                  | ¿El personal administrativo y de salud, siempre responden a las inquietudes de los usuarios?                       |

|           |                              |   |
|-----------|------------------------------|---|
|           | Rapidez                      | ¿El personal administrativo y de salud, brindan un servicio rápido y oportuno?  |
|           |                              | ¿Los colaboradores por parte de la Clínica Santa María, se toman el tiempo adecuado para brindar una atención de calidad?             |
| Seguridad | Indicador 1:<br>Credibilidad | ¿Se sienten seguros y satisfechos con los servicios que les brinda la clínica?  |
|           |                              | ¿El personal administrativo y de salud, muestran profesionalismo y amabilidad?  |
|           | Indicador 2:<br>Confianza    | ¿El personal administrativo y de salud, están capacitados para dar solución a las preguntas sobre los servicios de salud que ofrecen? |
|           |                              | ¿Considera que la clínica le da confianza para su tratamiento médico?   |
| Empatía   | Amabilidad                   | ¿Está de acuerdo con los horarios de trabajo de la clínica para la atención de los pacientes?   |
|           |                              | ¿Considera que la clínica da un servicio personalizado?   |
|           | Cortesía                     | ¿Cree usted que los trabajadores son respetuosos con los usuarios del servicio de salud?  |
|           |                              | ¿Considera que la clínica cubre todas las necesidades de sus usuarios?  |

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario calidad de Servicio

**Instrucciones:** Estimado Señor(a), Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden obtener información acerca de la **Calidad de Servicio**. Marque con una X en la casilla que mejor corresponda a su opinión, percepción o idea personal.

Edad: De 18 a 24 años (...) De 45 a 54 años (...)

De 25 a 34 años (...) De 35 a 44 años (...) De 55 años o más (...)

Género: Masculino (...)

Femenino (...)

La encuesta es anónima. Le agradeceré responda a cada una de las afirmaciones según el grado de satisfacción que sintió por el servicio recibido.

**Gracias por su Colaboración.**

|   | B-INFORMACION ESPECIFICA  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De Acuerdo | Totalmente de Acuerdo |
|---|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| <b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>                    |   |                          |               |                                |            |                       |
| 1   | La Clínica que le brinda servicio de salud, tiene equipos de apariencia moderna                                 |                          |               |                                |            |                       |
| 2   | Las instalaciones físicas de la Clínica Santa María son visualmente atractivas                                  |                          |               |                                |            |                       |
| 3   | La apariencia de los colaboradores de la clínica es adecuada  |                          |               |                                |            |                       |
| 4   | La clínica que le brinda servicios de salud utiliza instrumentos visualmente adecuados                          |                          |               |                                |            |                       |
| <b>Fiabilidad o presentación el servicio:</b> |   |                          |               |                                |            |                       |
| 5   | La clínica que le brinda servicios de salud, cuando promete hacer algo en un tiempo, lo hace                    |                          |               |                                |            |                       |
| 6   | La clínica Santa María, cuando el cliente tiene un problema, muestra sincero interés en solucionarlo.           |                          |               |                                |            |                       |
| 7   | La clínica que le brinda servicios de salud fue capaz de atenderlo bien desde la primera vez                    |                          |               |                                |            |                       |
| 8   | La clínica Santa María, que le brinda el servicio, lo realiza en el tiempo acordado                             |                          |               |                                |            |                       |
| 9   | Los colaboradores de la clínica Santa María, mantienen un registro libre de errores                             |                          |               |                                |            |                       |
| <b>Capacidad de respuesta:</b>                |   |                          |               |                                |            |                       |
| 10  | Los colaboradores de la clínica Santa María, comunica la culminación del servicio oportunamente a sus usuarios. |                          |               |                                |            |                       |
| 11  | Los colaboradores de la clínica Santa María, realizan un servicio rápido a sus clientes.                        |                          |               |                                |            |                       |
| 12  | La disponibilidad de los colaboradores por parte de la Clínica Santa María, es adecuada.                        |                          |               |                                |            |                       |
| 13  | Los colaboradores siempre tienen tiempo para responder las preguntas de los clientes                            |                          |               |                                |            |                       |
| 14  | El comportamiento de los colaboradores durante la atención al paciente le transmite confianza.                  |                          |               |                                |            |                       |
| <b>Seguridad:</b>                             |   |                          |               |                                |            |                       |
| 15  | Usted siente que es seguro y satisface con el servicio que ofrece la clínica Santa María.                       |                          |               |                                |            |                       |
| 16  | Los colaboradores de la clínica Santa María, muestran amabilidad y vocación de servicio.                        |                          |               |                                |            |                       |

|                 |   |  |  |  |  |  |
|-----------------|---|--|--|--|--|--|
| 17              | Los colaboradores de la clínica Santa María, están capacitados para resolver sus dudas respecto al servicio de salud que ofrece |  |  |  |  |  |
| 18              | La clínica brinda el servicio de salud y le brinda atención individualizada.  |  |  |  |  |  |
| <b>Empatía:</b> |   |  |  |  |  |  |
| 19              | Está satisfecho con los horarios de trabajo que maneja la Clínica que le brinda servicios de salud.                             |  |  |  |  |  |
| 20              | La clínica que le brinda el servicio de salud le proporciona atención personalizada.  |  |  |  |  |  |
| 21              | La clínica Santa María, se preocupa por los intereses de los clientes respecto al servicio que ofrece de salud.                 |  |  |  |  |  |
| 22              | La clínica Santa María, le brinda el servicio de salud, comprende las necesidades específicas de sus clientes                   |  |  |  |  |  |

## Cuestionario de la variable Engagement

### Utrecht work engagement scale (UWES)

#### Instrucciones:

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provoca su centro de labores. Piense usted con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia lo siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación:

|   | INFORMACION ESPECIFICA                                       | Nunca | Esporadicamente pocas veces al año o menos | De vez en cuando una vez al mes o menos | Regularmente algunas veces al mes | Frecuentemente una vez por semana | Muy frecuente varias veces por semana | Diariamente |
|---|--|-------|--|---|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-------------|
|   | <b>DIMENSION VIGOR</b>                                       |       |  |   |                                   |                                   |                                       |             |
| 1 | En mi trabajo me siento lleno de energía                     |       |  |   |                                   |                                   |                                       |             |
| 2 | Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo |       |  |   |                                   |                                   |                                       |             |

|                             |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 3                           | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo |  |  |  |  |  |  |  |
| 4                           | Soy muy persistente en mis responsabilidades                   |  |  |  |  |  |  |  |
| 5                           | Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades                 |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSION DEDICACION</b> |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6                           | Mi trabajo está lleno de retos                                 |  |  |  |  |  |  |  |
| 7                           | Mi trabajo me inspira  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8                           | Estoy entusiasmado sobre mi trabajo                            |  |  |  |  |  |  |  |
| 9                           | Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo             |  |  |  |  |  |  |  |
| 10                          | Mi esfuerzo esta lleno de significado y propósito              |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>DIMENSION ABSORCION</b>  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11                          | Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí.    |  |  |  |  |  |  |  |
| 12                          | El tiempo vuela cuando estoy en mi trabajo.                    |  |  |  |  |  |  |  |
| 13                          | Me dejo llevar por mi trabajo                                  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14                          | Estoy inmerso en mi trabajo                                    |  |  |  |  |  |  |  |
| 15                          | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo                   |  |  |  |  |  |  |  |