



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Trabajo Académico

“Engagement y calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería de la Clínica Oncosalud, en Lima, 2023”

**Para optar el Título de
Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería**

Presentado por:

Autora: Lic. Gavino Castro, Claudia Vanessa


Código Orcid: 0009-0008-1266-0192

Asesora: Mg. Pretell Aguilar, Rosa María

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, ... **GAVINO CASTRO CLAUDIA VANESSA** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de ... Enfermería / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“ENGAGEMENT Y CALIDAD DEL CUIDADO DE LAS LICENCIADAS DE ENFERMERIA DE LA CLINICA ONCOSALUD, EN LIMA, 2023”** Asesorado por el docente: Mg. Rosa Maria Pretell Aguilar

DNI ... 18150131 ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225> tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código __oid:__ oid:14912:302609509 _____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1

GAVINO CASTRO CLAUDIA VANESSA Nombres y apellidos del Egresado

DNI:45297556

.....
 Firma de autor 2

DNI:



.....
 Firma

Mg. Rosa Maria Pretell Aguilar

DNI: 18150131

Lima, Lima, 09 de enero de 2024

DEDICATORIA

A Dios por guiar mi camino y permitirme crecer profesionalmente.

A mis padres Carmen y Ulises por el apoyo y motivación constante para cumplir mis metas.

A mi hija por ser mi inspiración y fuerza para ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

A Oncosalud, en especial a mi jefa la licenciada Mercedes Quesquén por confiar en mí y brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente para continuar con la mejora de atención a nuestros pacientes oncológicos

ASESORA:
MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldana
Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera
Vocal : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

INDICE

RESUMEN.....	10
1. CAPITULO: EL PROBLEMA.....	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Formulación del problema.....	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.4 Justificación.....	17
1.4.1 Justificación teórica.....	17
1.4.2 Justificación metodológica.....	18
1.4.3 Justificación práctica.....	18
1.5 Delimitación de la investigación.....	19
1.5.1 Temporal.....	19
1.5.2 Espacial.....	20
1.5.3 Población y análisis.....	20
2. CAPITULO: MARCO TEORICO.....	21
2.1 Antecedentes.....	21

2.2 Bases teóricas.....	29
2.3 Hipótesis.....	37
2.3.1. Hipótesis general.....	37
2.3.2. Hipótesis específicas.....	38
3. CAPITULO: METODOLOGIA.....	39
3.1. Método de investigación.....	39
3.2. Enfoque de investigación.....	39
3.3. Tipo de investigación.....	39
3.4. Diseño de investigación.....	40
3.5. Población, muestra y muestreo.....	41
3.6. Variables y operacionalización.....	42
Operacionalización de las variables.....	42
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.7.1. Técnica.....	45
3.7.2. Descripción de instrumento.....	45
3.7.3. Validación.....	46
3.7.4. Confiabilidad.....	47
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	47
3.9 Aspectos éticos.....	49
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	51
4.1. Cronograma de actividades.....	51

4.2 Presupuesto.....	52
5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	55

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Anexo 2: Instrumentos

Anexo 4: Formato de consentimiento informado

Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin.

RESUMEN

Objetivo: “Identificar la relación que existe entre el engagement y la calidad de cuidado de las licenciadas de enfermería”. La población está compuesta por 150 licenciadas de enfermería que trabajan en el servicio de hospitalización de la Clínica Oncosalud. La muestra será de 56 licenciadas de enfermería que laboren en la Clínica Oncosalud. Diseño metodológico: el tipo de investigación será aplicada, el diseño será observacional, correlacional, descriptivo y transversal. Instrumentos: para medir la variable “engagement”, se utilizará el cuestionario diseñado por Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. & Grau, R. en el año 1999 “UWES UTRECH”, que tiene una confiabilidad de 0.9 mediante Alpha de Crombach y para medir la variable “calidad el cuidado” se utilizará el cuestionario diseñado por Valarezo Veliz Evelyn, en el año 2022, y tiene una confiabilidad de 0.8 mediante Alpha de Crombach. La técnica de recolección de datos será la encuesta. Procesamiento estadístico y análisis de datos: Una vez recopilada la información, éstos serán procesados y analizados mediante el análisis estadístico.

Palabras clave: “engagement”, “calidad del cuidado”, “licenciadas de enfermería”

ABSTRACT

Objective: "Identify the relationship that exists between the engagement and the quality of care of nursing graduates." The population is made up of 150 nursing graduates who work in the hospitalization service of the Oncosalud Clinic. The sample will be 56 nursing graduates who work at the Oncosalud Clinic. Methodological design: the type of research will be applied, the design will be observational, correlational, descriptive and cross-sectional. Instruments: to measure the "engagement" variable, the questionnaire designed by Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. & Grau, R. in 1999 "UWES UTRECH" will be used, which it has a reliability of 0.9 through Crombach's Alpha and to measure the variable "quality of care" the questionnaire designed by Valarezo Veliz Evelyn will be used, in the year 2022, and has a reliability of 0.8 through Crombach's Alpha. The data collection technique will be the survey. Statistical processing and data analysis: Once the information is collected, it will be processed and analyzed through statistical analysis.

Keywords: "engagement", "quality of care", "nursing graduates"

1 CAPITULO: EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso"(1). De acuerdo a la OMS, en gran parte del mundo, los decesos originados por problemas de salud que tienen relación con el trabajo representan entre un 4% y 6% del producto bruto interno (PBI). A raíz de diferentes investigaciones, se evidencia que las iniciativas en los centros de trabajo ayudan a disminuir las perdidas por enfermedad en un 27% y los costos de atención médica en un 26%. Además, muchos trabajadores a menudo trabajan en condiciones peligrosas y sufren enfermedades, discapacidades y lesiones relacionadas con el trabajo (2).

A nivel mundial, se reconoce que los profesionales de enfermería, representan el 70% del total de profesionales, es decir es el grupo ocupacional más grande de la fuerza de trabajo del cuidado para la salud (3). También se estima que cada año ocurren alrededor de 8,4 millones de decesos ocasionados por deficiencias en la calidad de los servicios de la

salud en países de medianos y bajos recursos económicos, lo que significa el 15% de los decesos en dichos países (4).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible enfatizan que la calidad del cuidado es elemental para la cobertura sanitaria universal. El 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos por afecciones que requieren atención sanitaria son imputables a la atención de calidad deficiente, mientras que las muertes restantes son consecuencia de que no se utilice el sistema de salud (5).

En el Perú, desafortunadamente se puede ver reflejado una deficiencia de la calidad de atención o cuidado sobre todo en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA), esto debido a que no se cuenta con una capacidad instalada adecuada para la cantidad de población que se tiene, agregado a esto en muchas oportunidades hay un desabastecimiento de medicamentos, así como de equipos médicos que suman a la baja percepción de calidad del paciente. La calidad de atención en países de recurso bajos y medianos a nivel mundial es inadecuada pese a que su optimización podría salvar más de ocho millones de vidas anualmente (6).

Acorde al reglamento de la ley N° 27669 del trabajo de la enfermera, en el artículo 3°, La enfermera (o), como profesional de la Ciencia de la Salud, interviene en la prestación de los servicios de salud Integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística, en los procesos de

promoción, prevención recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad (7). La calidad del cuidado es inherente a la profesión de enfermería por ello es de vital importancia tener una buena formación profesional tanto teórica como práctica, ya que es en esta última donde se pondrán desarrollar lo aprendido y se encontrará con diferentes caracteres, así como dificultades para la atención, y será sólo su conocimiento y habilidad lo que permitirá brindar una adecuada atención a los pacientes. Avedis Donabedian en el año 1980, definió la calidad de los cuidados como “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades” (8). Para las entidades prestadoras de salud, es importante mantener un alto estándar de calidad que cubra y supere las expectativas de los usuarios, ya que esto generará una fidelización del paciente, lo que a su vez por su alta competitividad situará en una mejor posición a la empresa de salud en comparación a otras (9).

En la Clínica Oncosalud, se presentan de manera mensual los cuadros de Net promoter score, conocido por sus siglas en inglés como NPS, la cual es considerada una regla de oro para la medición de la experiencia del cliente/paciente; éste es un indicador de satisfacción que es percibida por parte del paciente sobre la calidad de atención brindada, ésta medición se realiza vía telefónica a través de una encuesta dentro de las 24 horas posterior a su atención, aquí el paciente nos brinda un calificativo del 0 al 10,

donde 0 es nada probable y 10 es sumamente probable y se califica en 3 categorías: *Promotores*, aquellos que brindan un calificativo de 9 o 10; *Pasivos*, aquellos que brindan un calificativo de 7 u 8; por último los *Detractores*, aquellos que responden de 0 a 6, siendo este último de mayor riesgo ya que se trata de pacientes que no están satisfechos con la atención brindada y es poco probable que regresen así como puede desalentar a otras personas a usar nuestros servicios. Es en base a los comentarios de esta encuesta que se trabajan las oportunidades de mejora para los servicios y así optimizar nuestra calidad de atención

Las causas más frecuentes por la que se puede mencionar un déficit en la calidad del cuidado son, personal poco capacitado, alta tasa de rotación de personal, personal que trabaja en diferentes centros de salud y presenta un desgaste físico aumentado, estructura e insumos deficientes. Es por ello que se identifica que con el engagement y con sus dimensiones como el vigor, dedicación y absorción se logra que la mente este en un estado positivo relacionado al trabajo. Más que un estado momentáneo y específico, el engagement se refiere a un estado más persistente y afectivo cognitivo que no tiene el foco en un objeto, evento, individuo o comportamiento específico (10).

En razón de lo antes expuesto, el presente proyecto de investigación pretende aportar datos sobre la relación que existe entre el engagement del personal de enfermería y el impacto en la calidad del cuidado.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el engagement y la calidad de cuidado de las licenciadas de enfermería de la Clínica Oncosalud, Lima 2023?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement según su dimensión vigor y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement según su dimensión dedicación y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement según su dimensión Absorción y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar la relación que existe entre el engagement y la calidad de cuidado de las licenciadas de enfermería

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar la relación que existe entre el engagement según su dimensión vigor y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería.
2. Identificar la relación que existe entre el engagement según su dimensión dedicación y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería.
3. Identificar la relación que existe entre el engagement según su dimensión absorción y la calidad el cuidado de las licenciadas de enfermería.

1.4. Justificación

1.4.1 Justificación teórica

El presente estudio se justifica en el aspecto teórico, con la estimación que existe de los conocimientos relacionados con la calidad del cuidado de enfermería que reciben los pacientes hospitalizados en la Clínica Oncosalud y el engagement, permitiendo a partir de sus resultados entender el tipo de relación que existe y si ésta es significativa.

Para conocer más sobre el cuidado de atención, tendremos como modelo teórico de enfermería a Kristen Swanson (11), quien se fundamenta en que las enfermeras que demuestran que su

preocupación por los pacientes es tan importante como las actividades que realizan para lograr su bienestar. También, nos apoyaremos con la teoría de Feigenbaum, Armand V. quien fue el creador del concepto “Control total de calidad” o Total Quality Control por sus siglas en inglés TQC, donde se enfoca hacia la excelencia antes que los defectos.

Por último, para fundamentar el engagement, tenemos la teoría de los recursos y demandas laborales, la cual nos permitirá conocer y predecir el bienestar de los colaboradores, así poder fortalecer su compromiso y cultura con el servicio e institución donde labora.

1.4.1 Justificación Metodológica

El presente estudio se justifica en el aspecto metodológico, en la cuantificación de los conocimientos sobre la calidad del cuidado y el engagement; será un estudio de tipo cuantitativo, el cual, a través de un análisis de datos permitirá establecer la relación que existe entre las variables.

1.4.2 Justificación práctica

La Clínica Oncosalud, al ser especializada en oncología, el trato y cuidado de sus pacientes es de mayor complejidad, lo que requiere una atención personalizada y con visión holística de parte de las licenciadas de enfermería, con la finalidad de brindar una excelente atención; debido a la pandemia la clínica pasó por diferentes cambios, desde horarios con turnos

de 24 horas, faltas por enfermedad, déficit en la cobertura de los servicios por falta de transporte, así como fuga de personal debido al alto precio comparado con instituciones públicas, lo que generó que el personal exclusivo se desgaste física y emocionalmente, lo que genera un riesgo en el cuidado del paciente, así como bajo rendimiento a nivel institucional, como por ejemplo no cumplir con las diferentes capacitaciones que se envían al mes.

El presente estudio se justifica en el aspecto práctico, en el desarrollo operativo para cuantificar la calidad de atención que se brinda en la Clínica Oncosalud y el engagement del personal de enfermería, a fin de entender cuál es la relación e impacto positivo en la atención del paciente. Ante ello, se podrá valorar la necesidad de cambios o desarrollo de actividades que promuevan el compromiso del personal con el paciente.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

El presente estudio se aplicará desde el mes de julio 2023 hasta octubre del mismo año, considerando que en el mes de agosto se llevará a cabo la recolección de datos.

1.5.2. Espacial

El estudio se focalizará en el servicio de hospitalización de la Clínica Oncosalud, la cual pertenece a la provincia de Lima, ubicado en el distrito de San Borja y con dirección legal en la Av. Guardia Civil 229.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Licenciados en enfermería que laboran en la Clínica Oncosalud.

2 CAPITULO: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

NACIONALES

Granados (12), en su investigación del año 2020 en Lima, tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre la alienación laboral y el Engagement en los profesionales de enfermería de un Hospital EsSalud, Lima – Perú, 2020”. El estudio fue cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y tipo correlacional. La muestra estuvo representada por 32 profesionales de enfermería de diferentes servicios de la institución. Resultados: existe una correlación inversa y estadísticamente significativa entre las variables de alienación laboral y Engagement. Conclusión: Existe relación inversa y significativa entre la alienación laboral y el Engagement en los profesionales de enfermería de un Hospital EsSalud, Lima – Perú, 2020.

Huamán (13), en su investigación del año 2022, en Lima, tuvo como objetivo: “Determinar la influencia de la competencia cultural de la enfermera(o) en la calidad del cuidado percibido por la persona usuaria de quimioterapia en un centro oncológico especializado en Lima, durante el 2021”. La metodología fue descriptivo-explicativo, diseño no experimental. La muestra fue de 15 enfermeros y 120 pacientes seleccionados por muestreo no probabilístico, de tipo intencional. La recolección de datos fue la encuesta. Resultados: se tuvo entre un 90% y 94% de percepción de calidad de cuidado

de parte de los usuarios. Conclusión: No existe influencia de la competencia cultural de la enfermera (o) en la calidad del cuidado percibida por el usuario de quimioterapia.

Contreras (14), en su investigación del año 2023 en Lima, tuvo como objetivo: “Establecer la relación entre clima laboral y engagement de las enfermeras que laboran en las áreas críticas Hospital de Emergencia Villa El Salvador”. La metodología: cuantitativa, descriptiva y correlacional. La muestra fue de 58 enfermeros de los servicios de Emergencia y Unidad de cuidados intensivos, la recolección de datos fue vía web, usando 2 instrumentos de tipo Likert, previamente validados y con alto grado de confiabilidad. Los resultados: un 69% de enfermeras identifican un clima organizacional medio y el 56% tiene un nivel medio de engagement. Aplicando la prueba de Chi-Cuadrado ($p = 0,792$), determina que no existe asociación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el engagement. Conclusión: El clima organizacional y el engagement de las enfermeras que laboran en áreas críticas no tienen una relación significativa.

Quispe (15), en su investigación del año 2019, tuvo como objetivo: “Establecer la relación entre el engagement y desempeño laboral del personal de enfermería profesional y técnico en el servicio de UCI del HRHD, Arequipa 2019”. La metodología: cuantitativa. La población fue de 22

profesionales de enfermería, la técnica fue la encuesta y se aplicaron dos instrumentos: escala de UWES y el cuestionario de desempeño laboral. Resultados: El 81.8% tiene un nivel alto, 13.6% medio y 4.5% bajo, el personal profesional enfermero 54.5% tiene nivel alto, el personal técnico el total tiene nivel alto de engagement. El 95.5% que presentó desempeño laboral alto, el 81.8% tienen un alto engagement y del 4.5% que presentaron desempeño laboral medio el 4.5% tiene engagement bajo. Conclusiones: Existe una relación directa y fuerte entre ambas variables.

Galicia (16), en su investigación del año 2022, tuvo como objetivo: “determinar la relación entre la Engagement y el estrés en los profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de Cusco, 2022”. La metodología fue cuantitativa, no experimental, de tipo descriptivo correlacional y transversal. La población fue de 256 enfermeras teniendo una muestra de 154 trabajadoras. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios bajo la técnica de la encuesta. Los resultados: el 48% presenta un engagement medio y un 14.3% alto; teniendo un 50% del total de la muestra con un engagement medio en sus tres dimensiones. Conclusión: Los profesionales de enfermería que poseen un engagement laboral alto presentan valores bajos de estrés laboral

Cerin (17), en su investigación del año 2022, tuvo como objetivo: “Clima organizacional y calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto de la Covid – 19, Lima 2020”. La metodología fue no experimental, cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra fue de 109 enfermeras e igual número de usuarios. Se aplicaron 2 instrumentos, tipo cuestionario. Los resultados: el clima organizacional percibido por las enfermeras fue favorable en un 75.2% y la satisfacción de los usuarios fue de un 38.5%. Conclusión: no existe influencia significativa del clima organizacional hacia la calidad de atención de las enfermeras y la correlación fue negativa muy baja entre ambas variables.

Guevara (18), en su investigación del año 2023, en Chiclayo, tuvo como objetivo: “determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica de Chiclayo”. La metodología fue cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 85 pacientes hospitalizados. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios para ambas variables. Resultados: el 84.7% representa un cuidado humanizado y el 89.4% refieren satisfacción. Conclusión: los pacientes que presentan mayor satisfacción fueron quienes percibieron el cuidado humanizado en sus niveles más altos. Por lo tanto, existe relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.

Chávez (19), en su investigación del año 2022 en Arequipa, tuvo como objetivo: “Analizar la relación entre el nivel de *engagement* con la percepción del cuidado en enfermeras de la Clínica Vallesur – Arequipa 2019”. La metodología: cuantitativo descriptivo, de corte transversal y diseño correlacional. La población constó de 48 enfermeras. Los instrumentos fueron cuestionarios. Resultados: al evaluar la variable *engagement*, se encuentra que un 83% de Unidades de observación contaban con un nivel alto de *engagement*, esto quiere decir que, poseen un estado mental positivo, relacionado al compromiso con sus actividades laborales que les permite responder a las demandas de su cargo con eficiencia. Conclusión: El 83% de enfermeras poseen un estado mental positivo relacionado al compromiso con sus actividades laborales.

Amanqui (20), et al. En su investigación del año 2018 en Arequipa, tuvo como objetivo: “Establecer la relación que existe entre la Motivación Laboral y Engagement Laboral en el personal de Enfermería de Centro Quirúrgico, Recuperación y Central de Esterilización del HRHD, Arequipa, Julio – 2017”. La metodología: de tipo cuantitativo corte transversal con diseño de correlación. La población fue de 45 enfermeras; el instrumento fue el cuestionario. Resultado: el Engagement laboral en el personal de enfermería muestra que el 84.4% presenta un nivel bajo, el 13.3% un nivel medio y sólo un caso un nivel alto. Conclusión: Si existe relación altamente

demostrativa ya que si no hay motivación laboral no evidencian un engagement con el servicio donde laboran.

INTERNACIONALES

Castro (21), en su investigación del año 2019 en Tulcan – Ecuador, tuvo como objetivo: “Determinar la relación de los factores de riesgo psicosociales en el work engagement en el personal de enfermería del área de cuidado COVID - 19 del Hospital Luis G. Dávila año 2020”. La metodología fue un análisis descriptivo, inferencial, y asociativo. La población constituida por 64 enfermeros, para ello se aplicaron dos instrumentos. Resultados: en la dimensión absorción hay una inadecuada percepción y falta de efectividad, las dimensiones vigor y absorción demuestra que mientras más antigüedad menos expectativa se tiene; hay una relación entre ambos factores, pero no hay asociaciones. Conclusiones: el contar con elementos positivos dentro de la organización son determinantes para el desarrollo de la absorción, esto permitirá superar el agotamiento en el work engagement.

Pambaquishpe (22), en su investigación del año 2021 en Ibarra – Ecuador, tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre la carga laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra”. La metodología fue correlacional de enfoque cuantitativo, la muestra fue de 71 profesionales de enfermería pertenecientes a tres Unidades de Cuidados Intensivos COVID. Para medir la carga laboral se

aplicó la escala Nursing Activities Score y para la calidad de atención se aplicó la Escala de percepción. Los resultados: La relación entre ambas variables se identifica que el 71.83% tiene una alta carga laboral, a pesar de ello su calidad de atención es buena en un 96.08%. Conclusión: a pesar de una alta carga laboral, la calidad de atención de los profesionales de enfermería es percibida como satisfactoria, debido al ímpetu y compromiso de los mismos.

Montero (23), en su investigación del año 2021 en Quito – Ecuador, tuvo como objetivo: “establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad del cuidado en el profesional de enfermería del servicio de Diálisis”. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y corte transversal, la población fue de 20 profesionales de enfermería y una muestra de 122 pacientes que asisten a recibir terapia de hemodiálisis. Se utilizó el instrumento de Maslach Burnout versión Human Services Survey (BMI-HSS), y el Cuestionario de satisfacción del cuidado (CARE – Q), para mediar ambas variables. El resultado: el 50% del personal de enfermería percibe que la carga laboral es alta y los usuarios muestran un nivel de satisfacción superior al 60%. Conclusión: los pacientes que acuden al Servicio de Diálisis perciben de manera positiva la calidad del cuidado enfermero.

Sanhueza (24) en su investigación del año 2022 en Chile, tuvo como objetivo: “Conocer la percepción de los/as profesionales de enfermería de la

Calidad del Cuidado otorgado y factores asociados”. La metodología fue un diseño cuantitativo, observacional, transversal, descriptivo, correlacional. El Instrumento fue un cuestionario Biosociodemográfico y Laboral y Karen - Personal, que mide la Percepción de la Calidad del Cuidado en profesionales de enfermería. Los resultados: El 90 % de los participantes son mujeres, entre 30 y 49 años y sólo el 85 % posee grado de licenciado. La percepción de la calidad del cuidado obtuvo un promedio 67,9 pts. en la escala de 0 a 100. Conclusión: La percepción de la calidad del cuidado fue valorada de manera similar a lo que la autora del instrumento Karen Personal describe como bueno. No hay estadística significativa entre las variables de calidad del cuidado y factores asociados.

Ruiz (25), en su investigación del año 2019 en Chihuahua – México, tuvo como objetivo: “Explicar la relación entre el mobbing al personal de enfermería y la calidad del cuidado de enfermería en hospitales públicos de segundo nivel”. La metodología fue cuantitativo, transversal, correlacional y explicativo. La muestra estuvo compuesta por dos grupos: 161 enfermeros y 117 pacientes, el instrumento fue la encuesta. Los resultados: el 50.2% del personal refiere que han desprestigiado su trabajo al menos una vez en el año y el 44.1% refieren que agrandan los pequeños errores, evidenciándose la presencia de mobbing; Además el 80.5% de los pacientes refiere que la enfermera se organiza durante la atención y 78% refiere que la enfermera es

respetuosa. Conclusión: No se mostró evidencia de la relación entre el mobbing en el personal de enfermería y la calidad del cuidado de enfermería.

2.2. Bases teóricas

Definición de engagement

Engagement es una palabra de origen inglés que se puede traducir e interpretar como 'compromiso' o 'fidelidad' que las personas tienen o sienten hacia una marca en particular, esto debido a muchos factores como, por ejemplo, un alto estándar de calidad. Este término es muy usado en el mundo organizacional ya que hace referencia al nivel de compromiso e implicación que tiene el colaborador para con su empresa, el engaged, como también es denominado, de un trabajador se verá reflejado en el desarrollo de su trabajo y el nivel de compromiso que este siente hacia la organización donde labora, el cual se verá reflejado en un mayor rendimiento laboral, será un trabajador modelo pues con sus aportes se lograrán los objetivos trazados; mayor satisfacción personal, reflejándose en una sensación de bienestar consigo mismo, mostrando siempre un estado de ánimo empático, proactivo y dinámico, por último pero no menos importante, mejora también la salud mental. En Salud Ocupacional se define engagement al estado positivo de la mente relacionado al trabajo que es caracterizado por el vigor, dedicación y absorción. Más que un estado momentáneo y específico, el engagement se refiere a un estado de bienestar psicológico tridimensional de las

dimensiones mencionadas que no mantiene el foco en un objeto, evento, individuo o comportamiento específico (26).

En la situación específica de los empleados comprometidos tienen una amplia gama de conexiones energéticas y emocionales con sus actividades laborales y se dan cuenta de que tienen la capacidad suficiente para hacer frente a las demandas de su actividad; ellos enfocan los errores o fallas como oportunidades de mejora y no como problemas que crean una barrera para el logro de los objetivos (27).

Se refiere a una serie de conceptos de gestión de recursos humanos y comportamiento organizacional para hablar de engagement, como esfuerzo laboral, compromiso con la organización, motivación y funcionamiento óptimo; es relevante el trabajo conjunto con el empleador para mantener motivado al colaborador, conocer sus necesidades y apoyarlo en su desarrollo personal como profesional, estas acciones son básicas para iniciar el engaged (28).

Teoría del Engagement

Teoría de los Recursos y Demandas Laborales (DRL)

Con esta teoría es posible comprender, explicar y pronosticar el bienestar del colaborador. Esta teoría nace a partir de diferentes investigaciones sobre diversas variables que permitieron conocer, entender y predecir el bienestar y el rendimiento laboral. Por lo tanto, será expuesto a partir de sus componentes (demandas y recursos laborales) y su posterior extensión (recursos personales) (29).

Las demandas y recursos laborales son los factores desencadenantes de dos procesos relativamente independientes, conocidos como proceso de deterioro de la salud (energético) y proceso motivacional. Así, mientras que las demandas laborales son generalmente los principales predictores de variables como el agotamiento o los problemas de salud psicosomáticos, los recursos laborales son por lo general los predictores más importantes de la satisfacción en el trabajo, la motivación y el engagement (30). Los recursos personales definido como aquellas características positivas de las personas, que tienen la capacidad de reducir o amortiguar el potencial impacto negativo de las demandas pero que a la vez pueden ser origen por si mismos de procesos positivos como el crecimiento personal y profesional (31).

Dimensiones del engagement

Dimensión 1: Vigor

Es el concepto opuesto al agotamiento dentro del burnout, porque aquí se caracteriza por los altos niveles de energía y resiliencia mental mientras se trabaja, es la voluntad de invertir esfuerzo en nuestro desempeño laboral y persistencia y capacidad de resolver situaciones de dificultad (32).

La vitalidad personal se caracteriza por ser enérgico, resistente y activo en el trabajo, dispuesto a trabajar duro por lo que se hace y perseverar en las dificultades (33).

Dimensión 2: Dedicación

Esta dimensión señala una alta participación laboral, el colaborador se involucra en el proceso, para una mejora continua de su ambiente/servicio de trabajo; al mismo tiempo que genera un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Es decir, la dedicación es involucrarse, entusiasmarse, estar orgulloso e inspirado en el trabajo y se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío (34).

Esto quiere decir que el colaborador que es muy dedicado experimenta un fuerte sentido de identificación con su trabajo porque la experiencia resulta significativa, inspiradora y desafiante a la vez.

Dimensión 3: Absorción

Es cuan concentrado puede estar una persona dentro y para su trabajo, tiene un sentimiento de felicidad por realizar sus funciones, y es en este estado donde el tiempo parece estar “acelerado”, ya que no siente como transcurre, y también aquí es fácil olvidarse de las cosas no relacionadas al trabajo (35).

Definición Calidad del cuidado

Según Ortiz en el año 2016, la calidad de servicio en el ámbito de la salud, afirma que la percepción de la calidad del cuidado es la consecuencia de la interacción entre la entidad prestadora de servicios y los pacientes/clientes. Esto quiere decir que para definir la calidad no solo se refiere a la formación académica de los profesionales de la salud, sino a la forma de como cuidan a los pacientes/clientes, es decir, se basa en el cuidado holístico y humanizado que como todo profesional de salud debe aplicar. En el año 2019, Canzio refiere que una atención sanitaria con estándares adecuados de calidad se caracteriza por el excelente nivel de competencia profesional, el uso eficiente de los recursos, el garantizar el mínimo riesgo para los pacientes y el garantizar resultados favorables sobre su salud (36).

Y si continuamos en la búsqueda, encontraremos que la calidad es satisfacer las expectativas del usuario, que al ser evaluada los usuarios compararan lo recibido con lo esperado, que es una manera de evaluar el

servicio recibido, que es un modo de actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción, que es una evaluación global, que el usuario compara sus expectativas con el desempeño (37).

Para el profesional de enfermería la calidad de atención es una prioridad, porque somos responsables de brindar el cuidado directo a los pacientes, y como consecuencia de pasar más tiempo con él, nos permite estar en una posición favorable para influir positivamente en la vivencia y resultados de cada usuario (38).

Teoría de la calidad

La teórica Swanson define el cuidado, como una forma educativa de relacionarse con un ser apreciado hacia el que se siente un compromiso y responsabilidad personal; en la cual se busca que el cuidado que se brinda sea como fuese para sí mismo, generando un sentimiento de empatía y que sea de la mejor forma posible, como lo menciona San Camilo de Lelis, “cuidar al enfermo como lo hace una madre con su único hijo enfermo”. Un cuidado confortable, grato, actuar poniendo en práctica lo aprendido y desarrollar la habilidad, con la finalidad de proteger y preservar la dignidad humana de los demás. Enfermería tiene el fin de promover el bienestar, para lo cual ven a los seres humanos en sus problemas reales y potenciales con el fin de intervenir para brindar un cuidado excelente con una visión holística (39).

Feigenbaum, Armand V. Fue el creador del concepto “control total de calidad”, donde define la calidad no como lo mejor, sino como lo mejor que puede obtener el cliente por el precio de venta. Para Feigenbaum la calidad debe estar presente en todas las fases del proceso, desde el diseño a la venta, para que sea eficaz. Lo que nos permitirá: Establecer normas de calidad; Evaluar la conformidad con esas normas; Proceder ante las diferencias; Proyectar las mejoras (40). Proyectando este concepto a nuestra realidad en salud, somos nosotros los responsables de contar con una infraestructura y equipamiento adecuado para el tratamiento de los pacientes, así como contar con el mejor equipo humano posible para garantizar la calidad de atención; como en cualquier empresa, se tendrá problemas, o conflictos los cuales debemos tomarlos como oportunidad de mejora para asegurar una mejor intervención.

Dimensiones de la calidad

Dimensión 1: Expectativas de respuesta

La real academia de la lengua española define a la expectativa como la esperanza de realizar o conseguir algo, así como también la posibilidad razonable de que algo suceda (41); es decir, aquello que no estaba dentro de nuestra imaginación o capacidad de percepción.

El tiempo de espera es un indicador importante e indispensable para medir la calidad del servicio, ya que de su medición se puede determinar el tiempo que todo paciente espera para ser atendido. Al igual que su

disposición, la actitudes y aptitudes que demuestra el profesional durante el proceso de atención y la capacidad que posee para resolución de problemas, ayudan a incrementar la seguridad, tranquilidad y confort de los pacientes (42).

Dimensión 2: Trato empático

Ponerse en los zapatos del otro, tratar a los demás como nos gustaría ser tratados, son solo algunas frases con las que podemos hacer referencia a la empatía, porque éste término no es fácil de delimitar y tampoco de cuantificar, ya que es parte de nuestra actitud. Existen muchas definiciones y conceptos que hacen referencia a las contraindicaciones y discrepancias entre los filósofos, los investigadores sociales y conductuales. En el año 1958, se hizo referencia a la percepción de otra persona, es decir sus sentimientos, desde otra perspectiva hacer nuestro su sentir, no sólo compartir el sentimiento ya que lo primero nos permitirá actuar en pro de la otra persona. En 1959, se conceptualizó como una evaluación precisa de la parte interna de otra persona, como si fuera propia, sin importar si la experiencia fue positiva o negativa. En 1975, la empatía se conceptualizó como la entrada al mundo de la percepción intelectual. La empatía dentro del ámbito de la salud, consiste en un esfuerzo mental y espiritual por parte del profesional sanitario en comprender la realidad por la que alguien que no se conoce está pasando, alguien que no es parte del círculo familiar cercano o lejano, ni tampoco una amistad (43).

Dimensión 3: Elementos perceptibles

La enfermera es la responsable de brindar el cuidado holístico de los pacientes, dentro de la cual se contempla la calidad del cuidado que se otorga, realizar investigaciones sobre la percepción de los pacientes hospitalizados o que se atendieron en una institución de salud, es un proceso un tanto complicado, porque depende de las características específicas de él mismo, como por ejemplo su educación, idioma, factores personales, entre otros. También se debe considerar las experiencias previas en la misma o cualquier otra institución de salud; y por último la fase de la propia enfermedad. La percepción puede ser definida como un proceso simple. Según Gibson refiere que en el estímulo se encuentra la información y no necesita de ningún procesamiento mental interno posterior a este (44).

El indicador de calidad por excelencia, se relaciona más con el profesional de enfermería debido a una mayor y más cercana interacción de la misma con los pacientes, éstos últimos son quienes brindan la percepción de la calidad (45).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre el engagement y la calidad de cuidado de las licenciadas de enfermería de la clínica Oncosalud, Lima, 2023

Hipótesis nula

No existe relación estadísticamente significativa entre el engagement y la calidad de cuidado de las licenciadas de enfermería de la clínica Oncosalud, Lima, 2023

2.3.2. Hipótesis específica

1. Existe relación estadísticamente significativa entre el engagement según su dimensión vigor y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería de la clínica Oncosalud, Lima, 2023
2. Existe relación estadísticamente significativa entre el engagement según su dimensión dedicación y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería de la clínica Oncosalud, Lima, 2023
3. Existe relación estadísticamente significativa entre el engagement según su dimensión Absorción y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería de la clínica Oncosalud, Lima, 2023

3 CAPITULO: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación:

Será el método hipotético deductivo; este método nos indica que, para generar un nuevo conocimiento, se debe proponer hipótesis que sean sólidas (46).

3.2 Enfoque de la investigación:

Será cuantitativo, este enfoque permite analizar un volumen elevado de datos; las variables son numéricas, las mismas que adquieren significado cuando se relacionan con otras a través de contrastes de hipótesis, correlaciones o regresiones (47). Si se desea clasificar este tipo de enfoque, se debe tomar en cuenta la posibilidad que tiene el investigador de controlar la variable independiente y otras situaciones (48).

3.3 Tipo de la investigación:

Será de tipo aplicada, se enfoca en resolver problemas dentro de un contexto determinado, esto quiere decir, que utiliza los conocimientos y los aplica con el único propósito de implementarlos de forma práctica para satisfacer necesidades concretas y así enriquecer el desarrollo cultural y específico (49).

3.4 Diseño de la investigación:

Es el conjunto de técnicas y métodos que se eligen para poder realizar un proyecto de investigación (50). El presente estudio será:

Observacional, se caracteriza por ser de tipo estadístico o demográfico. Además, porque la labor del investigador se limita a la medición de las variables del estudio. Este tipo de estudio permite adecuarse a las necesidades concretas de cada investigación (51).

Correlacional, cuando la investigación mide una relación entre dos variables y el investigador no controla ninguna de ellas (52).

Descriptivo, se realiza para describir una realidad, con todos sus componentes principales. Esta realidad debe ser verídica, precisa y sistemática. En esta parte del estudio, el investigador puede elegir entre ser un observador completo, observar como participante, un participante observador o un participante completo (53).

Transversal, o estudios de prevalencia, tiene como elemento clave la evaluación de un momento específico y determinado en el tiempo. Estos estudios han sido considerados útiles para la determinación de la prevalencia de una condición (54).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Son 150 enfermeros del servicio de hospitalización que laboran en la clínica Oncosalud para el presente estudio.

Muestra: Estará conformada por 56 enfermeras asistenciales que laboren en la Clínica Oncosalud. La muestra viene a ser una parte de la población donde todos tienen la opción de ser elegidos pero se rigen a ciertas especificaciones de la investigación (53). Se determinó aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 1.96 (95%)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

N = Tamaño de la población

e= Error estimado = 0.05

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{150 \times 1.96 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (150 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 56$$

Muestreo: Se realizará el muestreo NO probabilístico según conveniencia de criterios.

Criterios de Inclusión:

- Enfermeras (os) asistenciales que deseen participar firmando el consentimiento.

- Personal asistencial de Enfermería contratado con más de 6 meses en la Clínica Oncosalud

Criterios de Exclusión:

- Enfermeras (os) que rechacen participar y no firmen el consentimiento.
- Personal asistencial de Enfermería de licencia, aislamiento, vacaciones, que realicen labor administrativa, descanso médico, o en trabajo remoto.
- Enfermeras (os) que tengan menos de 6 meses

3.6 Variables y operacionalización

Variable 1. Engagement

Operacionalización de la variable

Variable: Engagement

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (Niveles)
Rendimiento y compromiso de los colaboradores en las organizaciones. No se trata únicamente de potenciar el desempeño de la persona, sino que toma en cuenta las características interpersonales y productivas que delimitan el trabajo y que experimentan las personas en torno a ello (55).	Rendimiento y compromiso de los profesionales de enfermería que laboran en la clínica Oncosalud, Lima. El mismo que será medido a través de un instrumento que identifique las dimensiones, vigor, dedicación y absorción (56).	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> • Energía • Fuerza • Persistencia 	(6 ítems) 1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal	Alto (40-51pts.)
		Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> • Propósito • Entusiasmo • Orgullo 	(5 ítems) 7, 8, 9, 10, 11		Medio (28-39 pts.)
		Absorción	<ul style="list-style-type: none"> • Envolverse • Desconexión 	(6 ítems) 12, 13, 14, 15, 16, 17		Bajo (17-27 pts.)

Variable 2. Calidad del cuidado

Variable: Calidad del cuidado

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (Niveles)
<p>La calidad del cuidado en temas de salud tiene que ver como las personas se preparan profesionalmente para brindar un buen servicio en ello incluye utilizar sus materiales, herramientas y el tiempo de manera apropiada haciendo que los pacientes sean atendidos con mayor seguridad generando en ellos sentirse satisfecho por la atención (57).</p>	<p>La calidad del cuidado que brindan las licenciadas de enfermería de la clínica Oncosalud, Lima 2022, tiene que ver con la preparación profesional así como las herramientas, materiales y distribución apropiado del tiempo de atención; el cual nos permitirá ser medido a través de un instrumento que identifique las dimensiones, expectativa de respuesta, trato empático y elementos perceptibles (58).</p>	Expectativa de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Interés • Respuesta oportuna • Cumplimiento de protocolos 	<p>(7 ítems)</p> <p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7</p>	Ordinal	Alto (61 – 80)
		Trato empático	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Empatía 	<p>(7 ítems)</p> <p>8, 9, 10, 11, 12, 13, 14</p>		Medio (41 – 60)
		Elementos perceptibles	<ul style="list-style-type: none"> • Señalética • Orden • Buena implementación 	<p>(6 ítems)</p> <p>15, 16, 17, 18, 19, 20</p>		Bajo (20 – 40)

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica.

Para ambas variables se utilizará la técnica de encuesta

3.7.2 Descripción de los instrumentos

a) Instrumento del engagement

El instrumento que se utilizará fue diseñado por Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. & Grau, R. en el año 1999 “UWES UTRECH” (56).

El instrumento contiene un total de 17 ítems, distribuido en 3 dimensiones: “Vigor” (6 ítems), “Dedicación” (5 ítems), “Absorción” (6 ítems).

Para la calificación de las respuestas, se empleará la escala de Likert, con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Siempre (3), A veces (2), Nunca (1).

Para la categorización de la variable, se utilizarán las siguientes escalas de evaluación:

Alto: (40-51pts.)

Medio: (28-39 pts.)

Bajo: (17-27 pts.)

b) Instrumento de la calidad del cuidado

El instrumento que se utilizará fue diseñado por Valarezo Veliz Evelyn (58), en el año 2022.

Contiene un total de 20 ítems con 3 dimensiones: “Expectativa de respuesta” (7 ítems), “Trato empático” (7 ítems) y “Elementos perceptibles” (6 ítems).

Para la calificación de las respuestas, se empleará la escala de Likert, con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), De acuerdo (3), Totalmente de acuerdo (4).

Para la categorización de la variable, se utilizarán las siguientes escalas de evaluación:

Bajo: 20 - 40

Medio: 41 - 60

Alto: 61 – 80

3.7.3 Validación

Variable engagement

El cuestionario de Uwes Utrech fue validado en el año 1999, mediante juicio de expertos (56), el cual estuvo conformado por 5 profesionales, y a través de una prueba binomial dio un resultado de 0.03, lo cual nos indica que el grado de concordancia es significativo.

Variable calidad del cuidado

El cuestionario fue validado en el año 2021 (58) mediante juicio de expertos, el cual estuvo integrado por 2 médicos cirujanos, 2 licenciadas de enfermería y 2 odontólogos; en total fueron 6

profesionales de la salud quienes calificaron el instrumento con una valoración de suficiencia, es decir cuando los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones.

3.7.4 Confiabilidad

Variable engagement

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, encontrándose un resultado de 0.9, lo cual evidencia que el instrumento es altamente confiable (56).

Variable calidad del cuidado

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, encontrándose un resultado de 0.810, lo cual evidencia que el instrumento recoge información muy confiable (58).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Procedimiento de recolección de datos

Para el procesamiento de los datos de la presente investigación, se tendrá en cuenta, los siguientes pasos:

- Una vez que el proyecto sea aprobado por el comité de ética de la unidad de posgrado de la universidad Norbert Wiener, se requerirá un permiso; una vez obtenido, se realizará una solicitud al departamento de docencia e investigación ESECS de Auna y posterior aprobación de este último se empezarán a

hacer las coordinaciones con la sub dirección de enfermería oncológica.

- Se planificará una reunión con la sub dirección de enfermería oncológica con la finalidad de explicar en qué consiste el proyecto, así como que nos brinden información del total de personal por pisos del servicio de hospitalización, además del horario oportuno donde podemos llevar a cabo la recopilación de datos, y nos brinden las facilidades para el acceso al campo clínico.
- Considerando los criterios de inclusión, anteriormente expuestos, es que se llevará a cabo la aplicación de los instrumentos.
- Una vez obtenido los datos, es decir horarios, ubicaciones, de los profesionales de enfermería y el permiso se harán las coordinaciones necesarias con la jefa del servicio de hospitalización para acudir diariamente a la recopilación de datos.
- Se explicará a los enfermeros asistentes el objetivo del proyecto, y posterior firma de los consentimientos informados, se procederá a aplicar los instrumentos.
- Para medir la variable el engagement, se tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos para que puedan contestar los ítems formulados en el instrumento.

- Para medir la variable la calidad del cuidado, se tendrá un tiempo aproximado de 10 a 20 minutos para que puedan contestar los ítems formulados en el instrumento
- Una vez recopilada la información, se trabajará dentro del programa Microsoft Excel 2021, una tabla matriz; estos datos serán procesados mediante el paquete estadístico SPSS 27.0, y acorde a los resultados obtenidos se graficarán las tablas y/o cuadros que sean representativos para el trabajo.

Procesamiento estadístico y análisis de datos

Una vez obtenida la información, éstos serán procesados y estudiados mediante el análisis estadístico. La descripción estadística que se presentará según niveles los resultados y la estadística inferencial para comprobar la hipótesis planteada en el estudio mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

3.9 Aspectos éticos

Se realizará basándose en los principios bioéticos del Código de ética de enfermería (59) los cuales son:

El principio de la justicia: todos los profesionales de enfermería serán tratados con respeto considerando también que la información que se obtenga sea verídica.

El principio de la autonomía: se respetará la decisión del profesional de enfermería que decida o no participar en el presente estudio.

El principio de la beneficencia: los profesionales de enfermería tendrán conocimiento de los objetivos del estudio y de los resultados para que conozcan el aporte a la profesión

El principio de la no maleficencia: la identidad de los profesionales que deseen participar en el proyecto será protegidas y se utilizarán solo con fines académicos.

4 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	AÑO 2022												AÑO 2023													
	JU N		JUL		AG O		SE T		OC T		N OV		DIC		FE B.		MA R.		AB R.		MA Y		JUN		JUL	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Identificación del problema.																										
Revisión bibliográfica.																										
Elaboración de la situación problemática, Formulación del problema.																										
Elaboración de los Objetivos (General y específicos).																										
Elaboración de la justificación (Teórica, metodológica y practica).																										
Elaboración de la limitación de la investigación (Temporal, espacial y recursos).																										
Elaboración del marco teórico (Antecedentes, bases teóricas de las variables).																										
Elaboración de las hipótesis (General y específicos).																										
Elaboración de la metodología (Método, enfoque, tipo y diseño de la investigación)																										
Elaboración de la población, muestra y muestreo.																										
Definición conceptual y operacional de las variables de estudio.																										

Presupuesto

Tabla presupuesto detallado

MATERIALES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR	
			PRECIO UNITARIO S/.	PRECIO TOTAL S/.
EQUIPOS				
USB	Unidad	1	60	60
ÚTILES DE ESCRITORIO				
Hojas A4 Bond	Millar	1	12	12
Bolígrafos	Caja	1	10	10
Tampón	Unidad	1	8	8
MATERIAL BIBLIOGRAFICO				
Impresiones	Hoja	200	0.50	100
Fotocopias	Hoja	100	0.20	20
RECURSOS HUMANOS				
Asesor	Hora	3	100	300
Estadístico	Hora	1	250	250
OTROS				
Transporte	Pasaje	5	100	100
Alimentación	Unidad	60	10	600
Servicio de telefonía móvil	Llamadas	50	1	50
Internet	Hora	2000	0.50	500
Luz	KWh.	1000	0.80	300
Imprevistos				300
TOTAL S/.				2610

Tabla presupuesto global

N°	ITEMS	COSTO
1	EQUIPOS	0
2	UTILES DE ESCRITORIO	S/. 30
3	MATERIAL BIBLIOGRAFICO	S/. 120
4	RECURSOS HUMANOS	S/. 550
5	OTROS (GASTO DE CAMPO)	S/. 1850
	TOTAL DE GASTOS	S/. 2550

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de calidad [Internet]. 2022. [consultado el 20 de junio 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Mundial de la Salud. Protección de la salud de los trabajadores. [Internet]. 2017. [Consultado el 22 de junio 2022]; Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers%27-health>
3. Febre, N. Mondaca K. Mendez, P. Badilla, V. Soto, P. Ivanovic, P. Canales, M. Calidad de enfermería: Su gestión, implementación y medición. Rev. Med. Clin. And. [Internet] 2018; 29(3):278-287[Consultado el 21 de junio 2022]; Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
4. Soto P. Masalan P. Barrios S. La educación en salud, un elemento central del cuidado de enfermería. Rev. Med. Clin. And [Internet]2018; 29(3):288-300[Consultado el 02 de junio 2023]; Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300543>
5. Organización Mundial de la salud. 11 de agosto del 2020. [consultado 15 de julio 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#>

6. Lazo O, Santivañez A. Atención de salud con calidad [Internet] 1° edición. Perú: 2018 [Consultado: 22 de junio 2022]. Disponible en: <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>.
7. Ley de trabajo de enfermera. Ley N°27669. Publicado en el diario oficial El Peruano, 15 de febrero 2022.
8. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de salud, Lima. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2021. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y
9. Malpartida J, Tarmeño L, Olmos D. Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. Alpha Centauri [Internet]. 2021; 2(1):43-51 [citado 8 de junio de 2023]; Disponible en: <http://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28>
10. Fernandes C. Yañez R. Describiendo el engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de salud. Cienc. enferm. [Internet]. 2014; 20(3): 131-140 [Consultado el 8 de junio de 2023]; Disponible en: https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_12.pdf

11. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enferm. glob.* [Internet]. 2012; 11 (28): 316-322 [consultado el 4 de junio 2022]; Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016&lng=es.](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016&lng=es)
12. Granados, E. Alineación laboral y engagement en los profesionales de enfermería de un Hospital EsSalud, Lima, [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Salud Pública con mención en gestión de los servicios de la salud] Lima: Universidad Peruana Unión, 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4381>
13. Huamán, F. Competencia cultural del profesional de enfermería en la percepción de la calidad del cuidado del paciente con quimioterapia en la consulta externa del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. Lima, 2021. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en enfermería con mención en Administración y gestión] Lima: Universidad Peruana Unión, 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/6213>
14. Contreras, R. Clima organizacional y engagement de las enfermeras que laboran en áreas críticas de un hospital del Minsa, 2020 [Tesis para obtener el grado académico de Magister en Enfermería con mención en

- Gestión en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/19473>
15. Quispe, L. Engagement y desempeño laboral en el personal profesional y técnico de enfermería. Unidad de cuidados intensivos del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2019. [Tesis para obtener el grado académico de Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en paciente crítico] Arequipa: Universidad Católica de Santa María, 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/9834>
16. Galicia, E. Engagement y estrés en los profesionales de enfermería de un hospital nacional del Cusco, 2022. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión pública] Cusco: Universidad Cesar Vallejo, 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98314>
17. Cerin, M. Clima organizacional y calidad de atención de las enfermeras en un hospital en el contexto de la Covid-19, Lima 2022. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de salud] Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113153>
18. Guevara, A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica en Chiclayo, Chiclayo 2023. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en gestión de los servicios

- de salud] Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo, 2023. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/107208>
19. Chávez, M. Nivel de engagement y percepción del cuidado en enfermería Clínica Valle Sur-Arequipa 2019. [Tesis para optar por el grado académico de Maestra en Ciencias: Administración y Gerencia en Organizaciones de Salud] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín, 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11470>
20. Amanqui, R. Sarmiento, M. Motivación laboral y el engagement y laboral en el personal de enfermería de centro quirúrgico recuperación y central de esterilización del HRHD. Arequipa Julio-2017. [Tesis para obtener el título de segunda especialidad en enfermería con mención en Centro Quirúrgico] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín, 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6548>
21. Castro, M. Factores de riesgos psicosociales y work engagement en personal de enfermería de aislamiento y UCI del hospital Luis Gabriel Dávila. 2021. [Tesis para obtener el título de magister en salud ocupacional]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, 2021. Disponible en:
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12710>
22. Pambashique, C. Carga laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en el Hospital General Ibarra del Instituto de Seguridad Social

2021. [Tesis para obtener el título de magister en salud pública con mención en enfermería familiar y comunitaria]. Ecuador: Universidad técnica del norte, 2021. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11541>
23. Montero, J. Síndrome de Burnout y calidad del cuidado profesional de enfermería del servicio de diálisis del CMFIED La Mariscal – IESS, Quito 2021. [Tesis para obtener el título de Magister en Salud Pública con mención en enfermería familiar y comunitaria]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte, 2022. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12020>
24. Sanhueza, M. Percepción del profesional de enfermería de la calidad del cuidado otorgado y factores asociados [Tesis para optar el grado de magister en enfermería] Chile: Universidad de Concepción, 2022. Disponible en: <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/9605>
25. Ruiz, K. Relación del Mobbing y la calidad del cuidado de enfermería en hospitales públicos de segundo nivel de la ciudad de Chihuahua, 2019. [Tesis para optar el grado de Doctor en Administración] México, Universidad Autónoma de Chihuahua. *Disponible en:* <http://repositorio.uach.mx/id/eprint/303>
26. Villa GFI, Moreno B, Rodríguez MA, et al. Engagement como indicador de salud laboral: Propiedades Psicométricas del UWES en mexicanos. Rev

- Esp Cienc Salud [Internet]. 2019;22(1):42-48 [Consultado el 9 junio 2023].
Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=90937>
27. Huaroto Y. Condiciones de trabajo y nivel de engagement en el profesional de enfermería del Hospital Santa María de Socorro, Ica 2021 [Tesis para obtener el grado de licenciado de enfermería] Ica: Universidad Privada San Juan Bautista; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14308/3426>
28. Bridger E. El Compromiso de los empleados. 1ra ed. 2016. 15 minutos
29. Vargas L, Estrada W. El engagement: teoría y nociones. RIVA [Internet]. 2016; 3 (1): 35-46 [consultando el 16 de julio de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>
30. Bakker A, Demerouti E. La teoría de las demandas y los recursos laborales. Rev. psicol. trab. organ. [Internet]. 2013; 29 (3): 107-115 [consultado el 16 de julio del 2022] Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300003
31. Benítez R, Del Águila A. Burnout y work engagement: Demandas laborales, recursos y resultados organizativos en organizaciones de

- Acción Social. Rev. estud. coop. [Internet]. 2020; 1 (136): 1-15 [consultado el 16 de julio de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.5209/reve.69192>
32. Contreras C. Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. Cienc Trab. [Internet]. 2015; 17(52): 37-42 [consultado el 16 de julio 2022]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v17n52/art08.pdf>
33. Cárdenas T, Jaik A. Engagement (ilusión por el trabajo). Un modelo teórico conceptual. [Internet]. 1era edición. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C. 2014 [Consultado el 20 de marzo del 2022]. Disponible en: <http://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
34. Revista digital de prevención. Sevilla. Vol.1 N°1. Abril 2012
35. Espinoza J. El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios. [Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de empresas]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias, 2017. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10757/622703>
36. Montalvo S. Estrada E. Maman H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Cien y Des

- [Internet] 2020; 23 (2):1-6 [Consultado el 22 de julio 2022]. Disponible en:
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
37. Zapata A. Application of structural equation and servqual in a health service. Dyna [Internet] 2014; 81 (186): 166-174 [Consultado el 20 de julio 2022]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49631663023>
38. Puchi C, Paravic T, Salazar A. Indicadores de calidad de la atención en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. Aquichan [Internet] 2018; 18 (2): 186-197 [Consultado el 27 de julio 2022] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74156437006>
39. Garzón M, Izquierdo R, Pascual Y, Batista N, Ravelo Ma. Teoría de Kristen M. Swanson vinculada al cuidado del cuidador principal de pacientes con enfermedad de Alzheimer. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2020; 36(4): 1-14 [Consultado el 16 de julio 2022]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400017&lng=es. Epub 01-Dic-2020
40. González J. Teorías administrativas de la calidad. [Tesis para optar el grado de licenciada en administración de empresas] Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. 2016. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10654/14296>

41. Real academia de la lengua española. Expectativa. [Internet] Diccionario de la real academia de la lengua española. [Consultado 16 de julio 2022] Disponible en: <https://dle.rae.es/expectativa>
42. Ladrón De Guevara Y, et al. Competencias de Enfermería en el proceso vital de cuidados. Revista Infor Cien [Internet]. 2017; 96(2): 325-336. [Consultado en 21 setiembre 2022] Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551764114019>
43. Ñahuincopa R. Empatía en el cuidado enfermero, en el hospital regional de Huancavelica – 2019. [Título para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. 2019. Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2921>
44. Silva, J. Ramón, S. Vergaray, S. Palacios, V. Partezani, R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enf. Uni.[Internet] 2015. 12(2): 80-87 [Consultado el 15 de setiembre 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>
45. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2020; 5(4): 1-9 [consultado el 16 de julio del 2022]. Disponible en:

<https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n14/2448-6094-sanus-14-00003.pdf>

46. Condori, G. Metodología de la investigación jurídica y el impacto científico de las tesis de maestría en derecho de una escuela de postgrado de Tacna, periodo 2017-2019. [Tesis para obtener el grado de Maestro en investigación científica e innovación] Tacna: Universidad Privada de Tacna 2021. Disponible en:

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1722/Condori-Quispe-Gino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

47. Rus E. Investigación cuantitativa [Pagina web] Economipedia, 1 de enero 2021 [Consultado el 19 de agosto 2022] Disponible en:

<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>

48. Alan D. Cortez L. Procesos y fundamentos de la investigación científica [Internet]. Primera edición. Machala (Ecuador). Editor Utmach 2018. [Consultado el 19 de agosto del 2022]. Disponible en:

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

49. Bibliotecas Duoc UC. Investigación aplicada [Internet] [Consultado 19 de agosto 2022] Disponible en: <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada#>

50. Psicología y mente. ¿Qué es el diseño de investigación y como se realiza?
[Internet] 15 de setiembre 2019. [Consultado 19 Agosto 2022] Disponible
en: <https://psicologiaymente.com/miscelanea/disenio-de-investigacion>
51. Universidad Internacional de Valencia ¿Qué es un estudio observacional?
[Internet] 7 de noviembre del 2017. [Consultado 19 de agosto 2022]
Disponible en: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/que-es-un-estudio-observacional>
52. Técnicas de investigación. Investigación correlacional. [Internet]
Publicado el 11 de junio 2020. [Consultado el 19 de agosto 2022]
Disponible en: <https://tecnicasdeinvestigacion.com/investigacion-correlacional/>
53. Guevara G, Verdesoto A, Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción) Rev Cien Mun Inv y Con [Internet]. 2020; 4(3):163-173. 2020. 4(3): 163-173. [Consultado el 02 de junio 2023] Disponible en: <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
54. Cvetkovic A, Maguiña J, Soto A, Lama, J, López L. Correa. Estudios transversales. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2021; 21(1): 179-185. [Consultado el 19 de agosto del 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-

[05312021000100179&lng=es. http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.306](http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.306)

[9.](#)

55. Rivera de la Cruz F. Engagement: una revisión teórica. [Tesis para optar el grado de bachiller en psicología] Piura: Universidad Señor de Sipán. 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6798>

56. Huaroto Y. Condiciones de trabajo y nivel de engagement en el profesional de enfermería del Hospital Santa María de Socorro Ica 2021 [Tesis para obtener el grado de licenciado de enfermería] Lima: Universidad Privada San Juan Bautista, 2021. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/3426>

57. Cabrejos M, Mauricio O. Compromiso Organizacional y calidad de servicio a los pacientes del Hospital I Marino Molina Essalud - Lima 2019. [Tesis para optar el título de Licenciado en administración, finanzas y negocios globales] Lima: Universidad Privada Telesup, 2019. Disponible en: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1280>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement y la calidad de cuidado de las licenciadas de enfermería de la clínica Oncosalud, Lima 2023?</p>	<p>GENERAL Identificar la relación que existe entre el engagement y la calidad de cuidado de las licenciadas de enfermería</p>	<p>GENERAL H1 Existe relación estadísticamente significativa entre el engagement y la calidad de cuidado de las licenciadas de enfermería de la clínica Oncosalud, Lima, 2023</p> <p>H0 No existe relación estadísticamente significativa entre el engagement y la calidad de cuidado de las licenciadas de enfermería de la clínica Oncosalud, Lima, 2023</p>	<p>VI: Engagement</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Vigor. D2: Dedicación. D3: Absorción.</p> <p>VD: Calidad del cuidado</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Expectativa de respuesta. D2: Trato empático. D3: Elementos perceptibles.</p>	<p>Método: Hipotético – Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño: observacional, descriptivo trasversal, Correlacional</p> <p>Población y muestra: 150 enfermeras La muestra será de 56 personal asistencial de enfermería, siendo de muestreo probabilístico por conveniencia.</p> <p>Instrumentos: La variable: “engagement”, se</p>
<p>ESPECÍFICO 1. ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement según su dimensión vigor y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería?</p>	<p>ESPECÍFICO 1. Identificar la relación que existe entre el engagement según su dimensión vigor y la calidad del cuidado de enfermería</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre el</p>	<p>ESPECÍFICO HE1 Existe relación estadísticamente significativa entre el engagement según su dimensión</p>		

<p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement según su dimensión dedicación y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería?</p>	<p>engagement según su dimensión dedicación y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería</p>	<p>vigor y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería</p>	<p>medirá mediante el Cuestionario,</p>
<p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre el engagement según su dimensión Absorción y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería?</p>	<p>3. Identificar la relación que existe entre el engagement según su dimensión absorción y la calidad el cuidado de las licenciadas de enfermería</p>	<p>HE2 Existe relación estadísticamente significativa entre el engagement según su dimensión dedicación y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería</p>	<p>Para medir la variable: "calidad de servicio", será el cuestionario</p>
		<p>HE3 Existe relación estadísticamente significativa entre el engagement según su dimensión Absorción y la calidad del cuidado de las licenciadas de enfermería</p>	<p>Como técnica de recolección de datos será la encuesta y como instrumentos se aplicarán dos cuestionarios con preguntas y varias alternativas;</p>

Anexo 2: Instrumentos de investigación

Instrumento de medición de Engagement: UWES UTRECH

Estimadas colegas a continuación se le presenta una serie de preguntas que servirán para medir el engagement en cada una de ustedes hacia la institución y el trabajo. Requerimos su apoyo para responder según corresponda (marcando con una X) y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
3	2	1

N°	REACTIVOS	3	2	1
	DIMENSION VIGOR			
1	En mi trabajo me siento lleno de energía			
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo			
3	Cuando me levanto por las mañana, tengo ganas de ir a trabajar			
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo			
5	Soy muy persistente en mi trabajo			
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando			
	DIMENSION DEDICACION			
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito			
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo			
9	Mi trabajo me inspira			
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago			
11	Mi trabajo es retador			

	DIMENSION ABSORCION			
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando			
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi			
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo			
15	Estoy inmerso en mi trabajo			
16	Me dejo llevar por mi trabajo			
17	Me es difícil desconectarme de mi trabajo			

**ANEXO 2: INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA CALIDAD DE CUIDADO
(58)**

<p>Estimada licenciada de enfermería, la siguiente encuesta tiene como propósito medir la calidad del cuidado en el servicio de hospitalización de la Clínica Oncosalud Marca con una X la respuesta que más se acerque a lo que tú has percibido Tus respuestas son CONFIDENCIALES MUCHAS GRACIAS POR PARTICIPAR</p>	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4
EXPECTATIVA DE RESPUESTA				
1. El usuario es atendido por el profesional de enfermería puntualmente conforme a la fecha y hora programada				
2. Los profesionales de enfermería muestran interés y disposición por atender los requerimientos del usuario				
3. Los profesionales de enfermería tienen tiempo suficiente para brindar ayuda extra a los usuarios				
4. Los profesionales de enfermería ofrecen respuestas oportunas cuando el usuario lo solicita				
5. Los profesionales de enfermería cumplen con todos los protocolos administrativos durante sus labores				
6. Los profesionales de enfermería cumplen con todos los protocolos operativos durante sus labores				
7. Los profesionales de enfermería están capacitados para resolver problemas inesperados				
TRATO EMPATICO				
8. Los usuarios recibidos con calidez y respeto al momento de ser atendidos				
9. Los usuarios son llamados por su nombre durante la atención				

10. El personal de enfermería posee un comportamiento adecuado con los usuarios				
11. El personal de enfermería brinda atención individualizada y se encuentra en lugares estratégicos para su apreciación				
12. El personal de enfermería explica con asertividad y siempre con la verdad los procedimientos que se realizarán en la intervención				
13. El personal de enfermería inspira confianza a los usuarios durante su atención				
14. El personal de enfermería es muy sigiloso en cuanto a la privacidad de los usuarios				
ELEMENTOS PERCEPTIBLES				
15. El área de enfermería se encuentra correctamente señalizada				
16. El material informativo es visualmente atractivo y se encuentra en lugares estratégicos para su apreciación				
17. El área de enfermería es un espacio confortable para la atención del usuario				
18. El personal de enfermería aplica protocolo de higiene rigurosos para atender a los usuarios				
19. El área de enfermería se encuentra siempre limpia y desinfectada				
20. El área de enfermería cuenta con los equipos tecnológicos, implemento e insumos médicos necesarios para la atención de caídas				

ANEXO 3:

Consentimiento Informado.

CONSENTIMIENTO Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre de Participante

DNI

Firma

Reporte de similitud TURNITIN

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2023-09-22 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-10-08 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-11-18 Submitted works	1%
4	Mori Soto, Ada Priscila Rosas, Elizabeth Torres Chavez, Diego Eduar... Publication	1%
5	uwiener on 2023-10-08 Submitted works	1%
6	uwiener on 2023-10-29 Submitted works	1%
7	uwiener on 2023-10-18 Submitted works	1%
8	repositorio.udec.cl Internet	<1%