



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Experiencia del Employee Engagement de enfermeras que
trabajaron en una unidad de salud, Lima 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Palomino López, Patricia Gladys (orcid.org/0009-0008-0395-5239)

ASESORES:

Dr. Mendez Vergaray, Juan (orcid.org/0000-0001-7286-0534)

Dr. Sanchez Diaz, Sebastian (orcid.org/0000-0002-0099-7694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en una Unidad de Salud, Lima 2024", cuyo autor es PALOMINO LÓPEZ PATRICIA GLADYS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE el 16- 07-2024 11:32:31

Código documento Trilce: TRI - 0817259





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PALOMINO LÓPEZ PATRICIA GLADYS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en una Unidad de Salud, Lima 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PATRICIA GLADYS PALOMINO LÓPEZ DNI: 10869946 ORCID: 0009-0008-0395-5239	Firmado electrónicamente por: PPALOMINOLO5 el 18- 07-2024 09:44:49

Código documento Trilce: TRI - 0817260



Dedicatoria

Esta tesis se la dedico en primer lugar a Dios, por sus bendiciones y porque hoy me permite estar delante de ustedes. A mi familia, quienes son la motivación y aliento en cada paso profesional que doy. Así mismo, dedico este trabajo a los profesionales de enfermería, que luchan por una enfermería independiente y empoderada dentro del equipo multidisciplinario de la salud.

Agradecimiento

Por sobre todos los principios a Dios, porque sin ÉL nada es posible.

A mi asesor Dr. Juan Méndez Vergaray por su guía paciente e incansable en este proceso de graduación con su vasta experiencia.

A mi familia por toda su comprensión y apoyo, a mi esposo por su acompañamiento y aliento en todo momento, a ti mi hija hermosa, porque eres mi mayor motivación y guía para ser tu mejor ejemplo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I INTRODUCCIÓN.....	1
II METODOLOGÍA.....	12
III RESULTADOS.....	18
IV DISCUSIÓN.....	23
V CONCLUSIONES.....	28
VI RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	37

Índice de figuras

Figura 1	Flujograma del Employee Engagement.....	18
Figura 2	Flujograma de la subcategoría Cultura de compromiso.....	19
Figura 3	Flujograma de la subcategoría Alineación estratégica.....	20
Figura 4	Flujograma de la subcategoría Enfoque de lazos.....	21
Figura 5	Flujograma de la subcategoría Desempeño basado en la acción.....	22
Figura 6	Triangulación referida a la información de Cultura de compromiso.....	23
Figura 7	Triangulación referida a la información de Alineación estratégica.....	24
Figura 8	Triangulación referida a la información de Enfoque de lazos...	25
Figura 9	Triangulación referida a la información de Desarrollo basado en la acción.....	26

Resumen

Objetivo: Analizar y describir la experiencia del employee engagement de enfermeras que trabajaron en unidades de salud en Lima durante el año 2024. **Metodología:** Se empleó un enfoque cualitativo con diseño fenomenológico hermenéutico; la recolección de datos se realizó mediante entrevistas semiestructuradas a tres enfermeras con más de 17 años de experiencia a través de Zoom y fueron grabadas con el consentimiento de las participantes. **Resultados:** La investigación identificó cuatro subcategorías principales: cultura de compromiso, alineación estratégica, enfoque en lazos y desempeño basado en la acción. Los resultados destacaron que la cultura de compromiso y la motivación de la alta dirección son esenciales para el engagement de las enfermeras. Además, se observó que un entorno de trabajo empático y colaborativo mejora significativamente el compromiso del personal. **Conclusión:** El employee engagement es crucial para el rendimiento y la satisfacción laboral de las enfermeras. Fomentar un ambiente de trabajo positivo, con apoyo de la alta dirección y oportunidades de desarrollo profesional, es fundamental para mejorar la retención del personal y los resultados clínicos.

Palabras clave: Employee, engagement, salud

Abstract

Objective: To analyze and describe the employee engagement experience of nurses working in health units in Lima during the year 2024. **Methodology:** A qualitative approach with hermeneutic phenomenological design was used; data collection was done through semi-structured interviews with three nurses with more than 17 years of experience through Zoom and were recorded with the consent of the participants. **Results:** The research identified four main subcategories: culture of commitment, strategic alignment, focus on ties, and action-based performance. The results highlighted that culture of engagement and top management motivation are essential for nurse engagement. In addition, an empathetic and collaborative work environment was found to significantly improve staff engagement. **Conclusion:** Employee engagement is crucial for nurses' performance and job satisfaction. Fostering a positive work environment, with top management support and professional development opportunities, is critical to improving staff retention and clinical outcomes.

Keywords: Employee, engagement, health

I. INTRODUCCIÓN

Para responder a los principales desafíos del sistema de salud, es importante considerar el employee engagement del profesional de enfermería con el trabajo, siendo este una pieza clave dentro del equipo multidisciplinario en salud, es por ello que el gran deseo de muchas organizaciones es tener empleados que ofrezcan lo mejor por sí mismos, y que no estén limitados por sus propias necesidades. Lograr este estatus de empleado ideal, es en realidad el objetivo del employee engagement y más aún en el ámbito de la salud a través del personal de enfermería para fortalecer el proceso de atención del paciente.

Hablar etimológicamente de este anglicismo “engagement” que engloba el concepto en aludir al compromiso y adhesión del empleado o colaborador dentro de su centro de labores, no basta, ya que va más allá de él. Es por ello que, (Bagus & Satata, 2021) refiere que el compromiso de los empleados es un estado físico y psicológico asociado con el desempeño cognitivo, emocional y conductual para lograr los objetivos organizacionales.

A nivel mundial, la escasez de enfermeras es un problema crítico para los servicios sanitarios mundiales por lo que afecta la atención de calidad; es por eso que el compromiso laboral es la competencia básica de los hospitales, que indica la actitud positiva de los empleados hacia la organización y el trabajo (Cao et al., 2019). Esta escasez de enfermeras y la consecuente sobrecarga laboral resaltan la necesidad de estrategias efectivas para mejorar el compromiso de las enfermeras, lo que puede resultar en una mayor satisfacción laboral, menor agotamiento y, en última instancia, una mejor atención al paciente.

Asimismo, la OMS (1994), ha promovido la "Salud Ocupacional para Todos"; la cual hace hincapié en la infraestructura que cumpla con las normativas, de suerte que el usuario sienta la calidez del ambiente; así como los participantes tengan los recursos y tranquilidad para laborar con eficiencia en un ambiente seguro y con las herramientas científicas requeridas. En este contexto, es crucial considerar cómo el entorno de trabajo, que incluye factores como la infraestructura y los recursos disponibles, influye en el compromiso de las enfermeras.

En Latinoamérica, la calidad de vida de los trabajadores de salud, en especial el personal de enfermería, bajo un estudio se vio claramente que sus calidades de vida son principalmente bajas y que su bienestar alcanzado a través del trabajo en sus organizaciones fue calificado como la más baja; por ello, estas organizaciones de salud deben lograr comprometerse con el desarrollo individual y profesional y de sus colaboradores y garantizar condiciones laborales adecuadas en las que se sientan satisfechos y puedan desempeñar su trabajo de acuerdo con las exigencias de su puesto. (Caicedo Fandiño, 2019). La importancia de este compromiso laboral se refleja en diversos estudios que muestran cómo la satisfacción y el bienestar del personal de enfermería están intrínsecamente ligados a su nivel de compromiso con el trabajo.

La investigación sobre el "employee engagement" o compromiso laboral de las enfermeras en unidades de salud es de vital importancia debido a su impacto significativo en la calidad de la atención al paciente, la satisfacción laboral y la retención del personal. La fundamentación teórica de este estudio se basa en varias teorías clave que explican y sustentan el fenómeno del compromiso laboral en el contexto de la salud, pretende completar conocimiento existen sobre el employee engagement en los profesionales de enfermería en las unidades de salud a través de la teoría de la autodeterminación.

La teoría de la autodeterminación (SDT), propuesta por Deci y Ryan (R. Ryan & Deci, 2000), se centra en la motivación humana y sugiere que para que las personas se sientan motivadas intrínsecamente, deben satisfacerse tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación; esta teoría ha sido ampliamente utilizada para entender cómo los entornos sociales y contextos pueden influir en la motivación y el bienestar psicológico.

La SDT es relevante para el proyecto porque enfatiza la importancia de un entorno de trabajo que fomente la autonomía, la competencia y las relaciones interpersonales positivas; estas condiciones pueden aumentar significativamente el compromiso de los empleados (employee engagement), lo cual es esencial para su rendimiento y satisfacción laboral por lo que un entorno que apoya estas necesidades puede convertir las motivaciones extrínsecas en más autónomas, promoviendo así un compromiso laboral más profundo y sostenible (R. M. Ryan & Deci, 2017). La

implementación de estrategias que fomenten estos aspectos puede ser clave para mejorar el compromiso y la retención del personal de enfermería.

La teoría del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991) distingue tres componentes del compromiso organizacional:

Compromiso Afectivo la cual se refiere al apego emocional del empleado hacia la organización. Los empleados con un alto compromiso afectivo se identifican con los objetivos y valores de la organización y desean permanecer en ella porque realmente quieren hacerlo. En el caso de las enfermeras, un fuerte compromiso afectivo podría desarrollarse a través de un entorno laboral positivo y significativo, donde se sientan emocionalmente conectadas con su trabajo y su equipo.

Compromiso de Continuidad basándose en la percepción de los costos asociados con dejar la organización. Los empleados que tienen un alto compromiso de continuidad permanecen en la organización porque sienten que no tienen otra opción debido a los costos financieros, sociales o profesionales que implicaría dejarla. Para las enfermeras, esto puede incluir consideraciones como la estabilidad laboral, los beneficios y las oportunidades de avance profesional que ofrece la organización.

Compromiso Normativo donde refiere a un sentimiento de obligación de permanecer en la organización. Este tipo de compromiso se desarrolla a partir de la internalización de normas culturales o éticas que dictan que uno debe ser leal a su organización. Las enfermeras pueden sentir un compromiso normativo fuerte si la organización promueve un sentido de responsabilidad y ética profesional.

La teoría de los dos factores de Herzberg, F. (1959), argumenta que para motivar a los empleados verdaderamente, las organizaciones deben enfocarse en mejorar los factores motivacionales, además de asegurar que los factores higiénicos estén adecuadamente gestionados; también conocida como la teoría de la motivación-higiene, sugiere que hay dos grupos de factores que influyen en la motivación laboral:

Factores Motivacionales (Satisfactores) donde están presentes, pueden aumentar la satisfacción laboral y la motivación intrínseca. Incluyen el reconocimiento, el logro, la responsabilidad, el trabajo en sí mismo y las oportunidades de crecimiento y avance. Para las enfermeras, estos factores podrían incluir oportunidades de

formación continua, reconocimiento por su desempeño, y la posibilidad de asumir responsabilidades adicionales.

Factores Higiénicos (Insatisfactores), menciona los factores que, cuando no están presentes, pueden causar insatisfacción laboral, pero su presencia no necesariamente aumenta la satisfacción. Incluyen condiciones de trabajo, salario, políticas de la empresa, relaciones con supervisores y colegas, y seguridad laboral. En el caso de las enfermeras, mejorar las condiciones de trabajo, garantizar salarios justos y proporcionar un entorno de trabajo seguro son esenciales para prevenir la insatisfacción.

El modelo de demandas y recursos laborales (JD-R) propone que todas las características del trabajo pueden clasificarse en dos categorías principales: demandas laborales y recursos laborales.

Demandas Laborales, aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del trabajo que requieren esfuerzo físico o mental y están asociados con ciertos costos fisiológicos y psicológicos. Para las enfermeras, esto podría incluir la carga de trabajo, la presión temporal, y las demandas emocionales de tratar con pacientes y sus familias.

Recursos Laborales, aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del trabajo que son funcionales para alcanzar metas laborales, reducen las demandas laborales y sus costos asociados, y estimulan el crecimiento personal y el desarrollo. Para las enfermeras, los recursos laborales pueden incluir apoyo social de colegas y supervisores, autonomía en la toma de decisiones, oportunidades de desarrollo profesional, y retroalimentación positiva.

El JD-R sugiere que un equilibrio adecuado entre demandas y recursos puede llevar a un alto nivel de engagement (compromiso) y reducir el riesgo de burnout (agotamiento). En el contexto de las enfermeras, proporcionar recursos laborales adecuados puede ayudar a mitigar el impacto negativo de las altas demandas laborales, mejorando así su compromiso y bienestar general.

Así mismo, esta literatura sobre el employee engagement puede identificar cómo las políticas de los empleados, las prácticas de gestión y la cultura

organizacional afectan las necesidades básicas de los empleados y, por lo tanto, los niveles de compromiso de los empleados no dejando de lado el aspecto motivacional.

Los resultados ayudarán a comprender a las organizaciones de salud la importancia que tiene el employee engagement en el personal de enfermería, las cuales se verán reflejadas en el fortalecimiento de los procesos en la atención de los pacientes, logrando la satisfacción de los mismos. Además, permitirá identificar a las organizaciones de salud, estrategias que permitan sostener este engagement en las enfermeras y porque no el de extenderlo a los demás profesionales de la salud.

Así mismo, el propósito de la justificación práctica de esta investigación busca a través de sus hallazgos tener un impacto positivo no sólo en el bienestar físico y emocional del personal de enfermería sino también que repercutirá en el bienestar del paciente.

Por lo tanto, la justificación metodológica de esta investigación buscará proporcionar una explicación de la importancia que tiene el employee engagement del personal de enfermería para promover la formulación de neófitas herramientas y enfoques para la recopilación e interpretación de datos en este campo.

Es por ello, que dado que las enfermeras constituyen el elemento laboral sanitario y organizacional con mayor trascendencia; por lo que la institución está en la obligación de desarrollar tácticas para retenerlas. Esta postura se ve abalada con una sólida base teórica de la teoría de la autodeterminación, con la indagación para comprender el papel del compromiso de los empleados en la retención de enfermería en 51 hospitales de la región norte y la transmisión de la cultura organizacional a través de PLS inteligente; en ella se refleja la relación mediadora adicional con la cultura organizacional, la retención de enfermeras se correlaciona positivamente con el compromiso de los empleados (Goyal & Kaur, 2023).

Según lo antes mencionado, se plantea el objetivo general: Analizar y describir la Experiencia del employee engagement de enfermeras que trabajaron en unidades de salud, Lima 2024, así como los objetivos específicos fueron: (1) Analizar y describir la cultura de compromiso del employee engagement de enfermeras que trabajaron en unidades de salud, Lima 2024. (2) Analizar y describir la alineación estratégica del employee engagement de enfermeras que trabajaron en unidades de salud, Lima 2024. (3) Analizar y describir el enfoque de lazos del employee engagement de

enfermeras que trabajaron en unidades de salud, Lima 2024. (4) Analizar y describir lo basado en la acción del employee engagement de enfermeras que trabajaron en unidades de salud, Lima 2024.

En este capítulo se muestra los resúmenes de autores cuyas investigaciones internacionales y nacionales, con sus teorías y sus perspectivas conceptuales brindarán contexto para el estudio y serán precedentes para este estudio:

Pérez & Ramírez (2020) examinaron los niveles de compromiso laboral entre las enfermeras. Utilizando encuestas y entrevistas, los investigadores encontraron que factores como la carga de trabajo, el apoyo de la gestión y las oportunidades de desarrollo profesional influían significativamente en el compromiso laboral; además, destacaron era imprescindible el mejoramiento del escenario laboral y proporcionar mayores oportunidades de formación continua para optimizar el engagement. Este estudio resalta la importancia de un ambiente laboral que apoye y motive al personal de enfermería, sugiriendo que las instituciones deben implementar estrategias para reducir la carga de trabajo y aumentar el apoyo gerencial y las oportunidades de desarrollo.

Sánchez & Valverde. (2019) exploraron qué factores afectaban el compromiso organizacional de las enfermeras en varios hospitales públicos de Lima. Mediante un enfoque cuantitativo, los investigadores encontraron que el contexto de trabajo, las remuneraciones y la ponderación entre la vivencia laboral y personal eran determinantes clave del compromiso organizacional. Sus hallazgos indican que mejorar las condiciones de trabajo y ofrecer remuneraciones justas puede tener un impacto significativo en el compromiso del personal de enfermería, sugiriendo la necesidad de políticas que equilibren mejor la vida laboral y personal de las enfermeras.

Torres & Gómez. (2018) examinaron el engagement y cuán satisfechas se hallaban las enfermeras de un hospital universitario en Lima; los resultados indicaron una correlación positiva significativa entre ambas variables, sugiriendo que aumentar el engagement podría mejorar la satisfacción laboral. Este estudio subraya la importancia de estrategias que aumenten el engagement para mejorar la satisfacción

y retención del personal de enfermería, recomendando la implementación de programas de apoyo y reconocimiento para fortalecer el compromiso del personal.

Rigby & Ryan, (2018) Realizaron un estudio para ayudar a los investigadores y profesionales de recursos humanos, como, por ejemplo: a líderes de una organización, profesionales de diferentes disciplinas en recursos humanos, etc., con el objetivo de aprender sobre los principios básicos y las aplicaciones de la teoría de la autodeterminación, donde facilitaron información importante sobre la motivación y el compromiso continuo de los empleados, la satisfacción laboral y la productividad. Además, su evidencia sugiere que una mayor satisfacción de las necesidades puede ser el resultado de un buen clima de gestión, buen diseño de puestos de trabajo, buenas estrategias de compensación, así como que los empleados puedan percibir mejor la misión de la corporación. Este estudio enfatiza la necesidad de crear entornos laborales que satisfagan las necesidades psicológicas básicas de los empleados para fomentar un compromiso más profundo y duradero.

Vega & Ruiz (2021) centró su estudio en evaluar el nivel de engagement entre las enfermeras que trabajan en unidades críticas de hospitales de Lima. Los resultados mostraron que las enfermeras en estas unidades experimentan altos niveles de estrés, lo que afecta negativamente su engagement. Se recomendó la implementación de programas de apoyo psicológico y bienestar para reducir el estrés y mejorar el compromiso del personal. Este estudio destaca la necesidad de abordar el estrés laboral en unidades críticas para mejorar el engagement y la retención del personal de enfermería.

Castillo & Fernández. (2022) exploraron el compromiso laboral y el burnout en enfermeras de atención primaria en Lima. Los hallazgos indicaron que las enfermeras con menor compromiso laboral tenían mayores niveles de burnout. Se sugirió la implementación de estrategias para aumentar el engagement como medida preventiva contra el burnout. Este estudio pone de relieve la relación entre el compromiso laboral y el burnout, subrayando la importancia de fomentar un compromiso fuerte para reducir los niveles de agotamiento y mejorar el bienestar general del personal de enfermería.

Smith & Roberts.(2017), estudiaron en hospitales de Estados Unidos cuán impactante era el engagement de las enfermeras en la recuperación de los pacientes; las evidencias estadísticas sugirieron que un alto nivel de engagement en enfermeras se correlaciona con mejores resultados clínicos y menor tasa de errores médicos. Este estudio demuestra que el compromiso laboral no solo beneficia a las enfermeras, sino que también mejora significativamente la calidad de la atención al paciente y la seguridad clínica.

La investigación de Johnson & Stewart (2018), en el Reino Unido, identificó los predictores del engagement en enfermeras de hospitales públicos. Entre los factores identificados se encontraron el liderazgo efectivo, el reconocimiento laboral y el apoyo institucional. Los resultados sugieren que para aumentar el engagement de las enfermeras, es crucial que las organizaciones de salud implementen estrategias de liderazgo sólido y reconocimiento del trabajo bien hecho, además de proporcionar un apoyo institucional constante.

Williams & Davis. (2019) exploraron cómo el desarrollo profesional influye en el engagement de las enfermeras. Los resultados mostraron que las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional mejoran significativamente el compromiso laboral de las enfermeras. Este estudio resalta la importancia de invertir en programas de desarrollo profesional para fortalecer el engagement y, en consecuencia, mejorar la retención y satisfacción laboral del personal de enfermería.

Además, Faribah (2020) realizó un estudio sobre el Compromiso institucional con la enfermería a través de la participación en la mejora de las evaluaciones de desempeño, utilizando como método, un estudio de acción participativa con personal de enfermería y la gerencia de la UCI de un Hospital de la Seguridad social de Irán, recabando información a través de cuestionarios sobre compromiso institucional y satisfacción laboral a través de entrevistas semiestructuradas y la técnica Delphi. Los resultados obtenidos fueron de Sistemas de evaluación inadecuados, equipos ineficaces y evaluadores no entrenados. Así como, la diferencia significativa entre el compromiso institucional y la satisfacción laboral antes y después del cambio en el proceso de evaluación del desempeño y el proceso de evaluación. Concluyó, que se debe mantener un personal de enfermería comprometido para brindar una atención médica de calidad, además que las gerencias deben motivarlas más y así evitar

problemas de insatisfacción laboral. En conclusión, la literatura existente sobre el "employee engagement" en el personal de enfermería muestra consistentemente que un alto nivel de compromiso laboral está asociado con mejores resultados en términos de satisfacción laboral, retención del personal y calidad de la atención al paciente. Los estudios destacan la importancia de factores como el apoyo organizacional, las oportunidades de desarrollo profesional, un liderazgo efectivo, y un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Implementar estrategias que aborden estos factores puede mejorar significativamente el compromiso del personal de enfermería, lo cual es crucial para enfrentar los desafíos del sistema de salud y mejorar la calidad de la atención.

En su estudio, Goyal & Kaur, (2023) analizan cómo el compromiso de los empleados influye en la retención de las enfermeras, resaltando la función mediadora de la cultura organizacional. Mediante encuestas y análisis estadísticos, encontraron que una cultura organizacional robusta mejora considerablemente el compromiso del personal de enfermería, lo que resulta en una mayor retención. Los resultados indican que un entorno laboral positivo y de apoyo es crucial para fomentar el compromiso y la lealtad de las enfermeras, sugiriendo que las instituciones de salud deben enfocarse en fortalecer su cultura organizacional, así como enfocarse en crear ambientes de trabajo positivos y de apoyo para mantener a su personal comprometido y reducir la rotación. Además, que consideran al compromiso de los empleados como un estado físico y psicológico asociado con el desempeño cognitivo, emocional y conductual para lograr los objetivos organizacionales.

Karlsson & Berg (2021) investigan la influencia del entorno de trabajo en el compromiso de las enfermeras en Suecia. Utilizando encuestas y entrevistas, revelaron que en un contexto de trabajo empático y de colaboración, aumenta significativamente el compromiso de las enfermeras, así mismo, identificaron varios factores críticos, como el apoyo organizacional, las condiciones laborales y las oportunidades de desarrollo profesional, que afectan el compromiso del personal de enfermería. Sus hallazgos indican también que, un entorno laboral que ofrece apoyo adecuado, recursos suficientes y oportunidades de desarrollo profesional está estrechamente vinculado con mayores niveles de compromiso entre las enfermeras. Esto sugiere que mejorar estas condiciones podría ser clave para incrementar el

compromiso del personal de enfermería en los hospitales suecos y, por ende, mejorar la calidad de la atención en los pacientes.

Shen et al.(2023) llevaron a cabo un estudio transversal para explorar las relaciones entre el liderazgo benevolente, el compromiso afectivo, el compromiso laboral y el comportamiento de ayuda en las enfermeras. Los resultados mostraron que tanto el liderazgo benevolente como el compromiso afectivo tienen una fuerte correlación con el compromiso laboral y la disposición a ayudar del personal de enfermería. Los autores sugieren que para mejorar el compromiso y la disposición a colaborar entre las enfermeras, es fundamental promover un estilo de liderazgo benevolente y fortalecer el compromiso afectivo en el entorno laboral.

Slåtten et al. (2022) investigan los factores que preceden y resultan del compromiso laboral en el ámbito de la enfermería mediante un estudio transversal. Identificaron que el apoyo organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño son elementos cruciales que influyen en el compromiso del personal de enfermería. Los hallazgos sugieren que un mayor compromiso laboral está asociado con niveles más altos de satisfacción laboral y un mejor desempeño, destacando la importancia de estos factores para mejorar la eficacia del personal de enfermería.

Sun & Bunchapattanasakda (2019) ofrecen una exhaustiva revisión de la literatura sobre el compromiso de los empleados, abordando sus antecedentes y consecuencias. La revisión incluye un resumen de diversas teorías y estudios empíricos que resaltan la importancia del compromiso laboral para el éxito de las organizaciones. Concluyen que el compromiso de los empleados se relaciona positivamente con una mayor productividad, satisfacción laboral y retención del personal, subrayando la necesidad de estrategias efectivas para fomentar el compromiso en el entorno laboral.

Waheed et al. (2021) examinan cómo la policronicidad, el compromiso laboral y la flexibilidad funcional influyen en la creatividad de los empleados en el sector salud. Los resultados del estudio indican que tanto la policronicidad como el compromiso laboral están positivamente correlacionados con la creatividad de los empleados, sugiriendo que estas características pueden ser cruciales para promover la innovación y la eficiencia en el entorno sanitario. Los autores recomiendan que las

organizaciones de salud implementen estrategias para fomentar la polícronicidad y el compromiso entre su personal, con el fin de aumentar la creatividad y mejorar el rendimiento general.

Maze et al. (2023) investigan la relación entre el compromiso laboral del personal de enfermería, la calidad de las relaciones en el lugar de trabajo y la seguridad del paciente. Los resultados indican que cuando las enfermeras están más comprometidas y mantienen relaciones laborales de alta calidad, la seguridad del paciente mejora considerablemente. Los autores recomiendan que los hospitales y centros de salud trabajen en fortalecer el compromiso del personal y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo para mejorar la seguridad del paciente.

(Okojie et al., 2023) exploran cómo el apoyo social medía la relación entre la resiliencia y el compromiso laboral de los empleados. Los hallazgos revelan que el apoyo social juega un papel crucial en reforzar la conexión entre la resiliencia y el compromiso del personal. Los autores sugieren que las organizaciones deberían centrarse en ofrecer un robusto sistema de apoyo social para fortalecer tanto la resiliencia como el compromiso de los empleados, promoviendo así un ambiente laboral más sostenible y productivo.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación es de enfoque cualitativo porque se usó la recogida de datos a través de entrevistas con preguntas abiertas y así lograr interpretarlas, lo cual permite una comprensión más profunda y detallada de las experiencias y percepciones de las enfermeras participantes. Este enfoque es particularmente útil en estudios exploratorios donde se busca obtener insights detallados sobre fenómenos complejos desde la perspectiva de los sujetos involucrados. Además, es de tipo básico cuyo diseño es narrativo ya que proporciona propuestas en relación con el problema planteado (Arias & Covinos, 2021). El diseño narrativo facilita la articulación de las experiencias vividas de las enfermeras en un contexto coherente y comprensible, permitiendo identificar patrones y temas emergentes que pueden informar futuras investigaciones y prácticas en el campo de la gestión de servicios de salud. Este enfoque también permite una flexibilidad metodológica, adaptándose a las necesidades y circunstancias específicas de cada entrevista, y promoviendo una interacción más natural y significativa entre el investigador y los participantes.

Además, es un campo paradigmático- epistémico que hace énfasis en la experiencia vivida del observador que apunta a experiencia subjetiva e intersubjetiva del sujeto; es un fenómeno que construye la realidad de forma colaborativa y dinámica. (Corona Lisboa, 2018); Magowe et al., 2016). Este enfoque paradigmático-epistémico subraya la importancia de entender cómo los participantes construyen y significan sus experiencias dentro de su contexto laboral específico. Al adoptar esta perspectiva, se reconoce que el conocimiento no es simplemente descubierto, sino co-creado a través de la interacción entre el investigador y los participantes. Esto permite capturar la riqueza y complejidad de las experiencias individuales y colectivas, proporcionando una visión más holística de los fenómenos estudiados. En el contexto de esta investigación, este enfoque es crucial para entender cómo las enfermeras perciben y experimentan el compromiso laboral, así como cómo estas percepciones influyen en su desempeño y satisfacción en el trabajo.

Este trabajo de investigación es de diseño fenomenológico hermenéutico. Cuando se habla del diseño fenomenológico hermenéutico se hace referencia a la experiencia compartida por la cual pasa un ser humano y los textos compartidos. (Hernández et al., 2018)

En este trabajo de investigación se ha considerado para la matriz de categorización, cuatro categorías y nueve subcategorías detalladas a continuación:

Categorías o Ejes temáticos: Cultura de compromiso, alineación estratégica, enfoque en lazos y basado en acción. La categorización permite una organización estructurada de los datos recolectados, facilitando el análisis y la interpretación de los resultados. Cada categoría está diseñada para abordar diferentes aspectos del compromiso laboral, proporcionando una visión integral del fenómeno. Por ejemplo, la "Cultura de compromiso" explora los valores y actitudes que fomentan un ambiente de trabajo motivador y cohesionado, mientras que la "Alineación estratégica" examina cómo los objetivos individuales se sincronizan con los objetivos organizacionales. El "Enfoque en lazos" se centra en las relaciones interpersonales y el apoyo mutuo dentro del equipo de trabajo, y "Basado en acción" se refiere a las prácticas y comportamientos específicos que demuestran el compromiso laboral en la práctica diaria. Esta estructura categórica no solo facilita el análisis sistemático de los datos, sino que también ayuda a identificar áreas clave para intervenciones y mejoras organizacionales.

El trabajo de investigación se realizará a través de la aplicación de una entrevista mediante la plataforma de Zoom por medio de una laptop de marca Asus, donde dicha entrevista será grabada con el consentimiento del entrevistado. La elección de Zoom como herramienta de comunicación se debe a su accesibilidad y capacidad para facilitar entrevistas en tiempo real, especialmente en el contexto de restricciones de movilidad o distanciamiento social. Se asegura que el entrevistado estará en un ambiente que le sea propicio para el desarrollo de la entrevista, garantizando comodidad y privacidad, lo que es esencial para obtener respuestas honestas y detalladas. Asimismo, la investigadora llevará a cabo las entrevistas desde el área de la biblioteca de su casa, un entorno tranquilo y controlado que minimiza las interrupciones y asegura la calidad de la grabación. La grabación de las entrevistas, realizada con el consentimiento informado de los participantes, permite una revisión detallada y precisa de las respuestas, asegurando que se capturen todas las nuances y matices de las experiencias compartidas. Este enfoque metodológico asegura que los datos recolectados sean ricos y detallados, proporcionando una base sólida para el análisis cualitativo.

Los participantes serán 02 enfermeras asistenciales y una especialista en emergencia y desastres con más de 17 años de experiencia laboral cada una de ellas, quienes han laborado en unidades de salud.

La técnica a utilizar será la entrevista y como instrumento será un cuestionario semi estructurado. Fueron utilizados como herramienta para este trabajo de investigación una guía de cuestionario que permitieron a los entrevistadores responder preguntas específicas con sus propias palabras, para luego de obtener los resultados, se triangularán y clasificarán de acuerdo a las subcategorías de la presente investigación.

Las entrevistas cualitativas permiten la interpretación de realidades sociales estructuradas, valores, tradiciones, ideologías y visiones del mundo en una conversación estructurada en la que el investigador proporciona un significado e interpretación específicos de la experiencia de otra persona. (González-Vega et al., 2022). Este enfoque permite al investigador no solo recoger datos, sino también comprender el contexto y las circunstancias que dan forma a las experiencias y percepciones de los participantes. Al interactuar directamente con las enfermeras y explorar sus narrativas personales, el investigador puede capturar la esencia de sus vivencias, lo cual es crucial para una interpretación precisa y significativa. Esta metodología también facilita la identificación de influencias culturales y contextuales que pueden afectar el employee engagement, proporcionando una visión más holística y contextualizada del fenómeno estudiado. Además, el enfoque cualitativo permite al investigador adaptar y ajustar las preguntas y técnicas en respuesta a las respuestas de los participantes, lo que puede llevar a descubrimientos inesperados y profundos (González-Vega et al., 2022).

La investigación cualitativa se realiza de acuerdo con los principios de la metodología moderna. Esto implica que los métodos y la literatura cualitativa están claramente definidos, integrados y nombrados, no solo por su valor metodológico intrínseco, sino también por su capacidad para capturar y analizar fenómenos complejos de manera detallada y contextualizada. En el contexto de esta investigación, la metodología cualitativa permite una exploración profunda de las experiencias de las enfermeras, destacando cómo sus percepciones y emociones influyen en su compromiso laboral. Este enfoque metodológico se basa en la recogida

de datos rica y detallada a través de entrevistas abiertas y narrativas personales, que proporcionan una comprensión matizada de los factores que contribuyen al employee engagement. La integración de diversas fuentes y perspectivas asegura una triangulación efectiva, mejorando la validez y confiabilidad de los hallazgos. Además, la metodología cualitativa facilita la interpretación de los datos en contextos específicos, lo que es esencial para desarrollar recomendaciones prácticas y aplicables para mejorar el compromiso de las enfermeras en unidades de salud.

Las encuestas cumplieron con los criterios de la investigación, asegurando la integridad y confiabilidad de la información obtenida. Cada entrevista fue cuidadosamente planificada y ejecutada para garantizar que los datos recolectados fueran precisos y representativos de las experiencias de las enfermeras participantes. Se tomaron medidas rigurosas para asegurar que las respuestas fueran auténticas y reflejaran verdaderamente las percepciones y sentimientos de las participantes. Además, se utilizó una combinación de preguntas abiertas y semiestructuradas para permitir que las enfermeras expresaran sus pensamientos y experiencias de manera libre, asegurando una riqueza de datos que es esencial para un análisis cualitativo robusto. La integridad de la información fue mantenida mediante la grabación y transcripción exacta de las entrevistas, lo que permitió un análisis detallado y la triangulación de datos para confirmar la consistencia y validez de los hallazgos.

En este trabajo de investigación se consiguió exitosamente el objetivo de la propuesta y se utilizó el mismo método para identificar el objeto de estudio. La metodología cualitativa adoptada permitió una exploración profunda y detallada del employee engagement entre las enfermeras, capturando las sutilezas y complejidades de sus experiencias laborales. A lo largo del proceso de investigación, se mantuvo un enfoque constante en la validez y confiabilidad de los datos, asegurando que cada paso del proceso, desde la recolección de datos hasta el análisis y la interpretación, estuviera alineado con los objetivos del estudio. Esto permitió no solo la identificación de los factores clave que influyen en el compromiso laboral de las enfermeras, sino también la elaboración de recomendaciones prácticas y aplicables para mejorar el entorno laboral y, por ende, el rendimiento y satisfacción del personal de salud. La consistencia en la aplicación del método reforzó la solidez

de los hallazgos, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y prácticas en el campo de la gestión de servicios de salud.

De hecho, el primer paso de la investigación es recopilar datos al realizar preguntas, solicitar, recibir y publicar información para identificar ideas iniciales y así crear categorías, temas o patrones, por eso los métodos analíticos se eligen cuando todas las distribuciones están disponibles para explorar estas áreas y así ver su causa, naturaleza o consecuencias. Los métodos analíticos se eligen cuando todo se divide y todo se descompone en estas partes para observar la causa, la naturaleza o los efectos. En este estudio, las entrevistas semiestructuradas proporcionaron un medio eficaz para recolectar datos ricos y detallados, que luego fueron analizados para identificar patrones y temas recurrentes. Este enfoque permitió una comprensión profunda de cómo las enfermeras perciben y experimentan el employee engagement, revelando los factores subyacentes que influyen en su motivación y desempeño laboral. La categorización de datos facilitó un análisis sistemático, permitiendo al investigador desarrollar una comprensión coherente y bien estructurada del fenómeno estudiado, que puede informar tanto la teoría como la práctica en la gestión de servicios de salud.

Cuando el tiempo y los recursos lo permiten, es bueno tener múltiples fuentes de datos y métodos de recopilación de datos. En la investigación cualitativa, la riqueza, la amplitud y la profundidad de los datos provienen de diferentes actores en el proceso, de diferentes lugares y con diferentes métodos de recopilación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Este enfoque multimétodo permite triangular la información, aumentando la validez y confiabilidad de los hallazgos. En este estudio, además de las entrevistas semiestructuradas, se podrían considerar otras técnicas de recopilación de datos como grupos focales, observación participante y análisis de documentos institucionales. La inclusión de múltiples perspectivas y contextos permite una comprensión más completa y matizada del employee engagement entre las enfermeras, capturando las diferencias y similitudes en sus experiencias y percepciones. Este enfoque también facilita la identificación de factores contextuales y situacionales que pueden influir en el compromiso laboral, proporcionando una base sólida para el desarrollo de estrategias de intervención efectivas y adaptadas a las necesidades específicas del personal de salud.

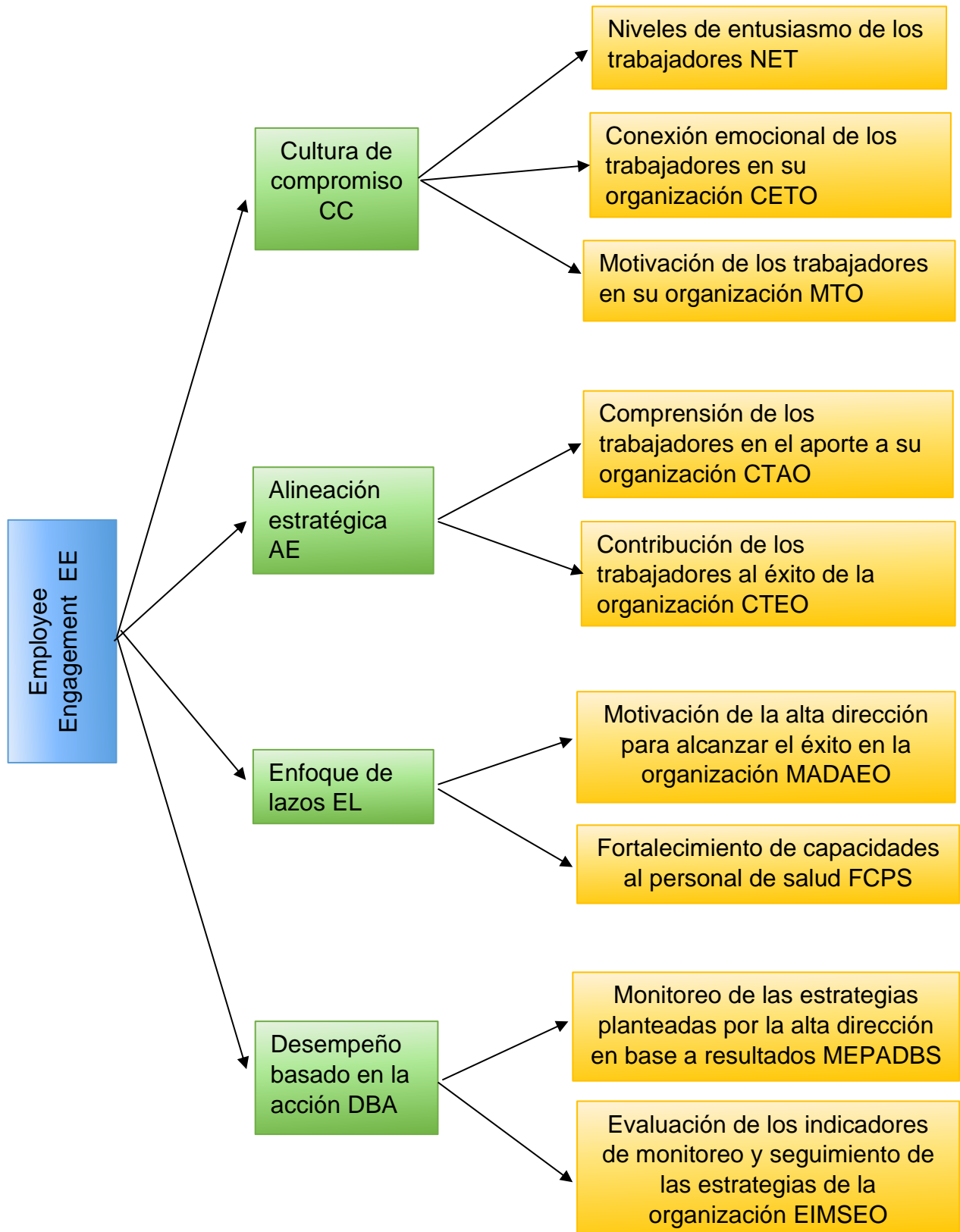
El desarrollo de este estudio se basa en principios éticos de la investigación tales como: el principio de autonomía, que se manifiesta a través de la participación voluntaria de las enfermeras, asegurando que se les informe adecuadamente sobre el propósito, procedimientos y posibles impactos de la investigación, y que su consentimiento sea obtenido de manera libre e informada. También se adhiere al principio de No maleficencia, evitando causar cualquier riesgo o daño a los participantes; todas las medidas necesarias fueron tomadas para asegurar un ambiente seguro y respetuoso durante las entrevistas. El principio de beneficencia guía el estudio con el objetivo de generar beneficios tangibles, no solo para las participantes, sino también para la institución sanitaria donde se realiza la investigación, al proporcionar hallazgos que pueden mejorar las prácticas de gestión y el entorno laboral. Por último, el principio de justicia se aplica mediante la garantía de confidencialidad, protegiendo la identidad de las participantes y asegurando que la información recolectada se mantenga anónima y se utilice únicamente con fines de investigación. Estos principios éticos aseguran que el estudio se conduzca de manera responsable y respetuosa, promoviendo la confianza y el bienestar de las participantes y contribuyendo al avance del conocimiento en el campo de la gestión

Por ello que los análisis éticos de la investigación científica a menudo se centran en los parámetros de implementación del protocolo y se ignora la preparación propia del manuscrito. Sin embargo, está claro que la importancia y la atención prestada a este tema ha aumentado recientemente. por las posibles consecuencias entre nosotros en materia de temas de salud en los últimos años. Por tanto, podemos decir que los nuevos conocimientos provienen de investigaciones confiables, ya que la práctica en salud se basa principalmente en la literatura científica (Barrios, 2022)

III. RESULTADOS

Figura 1

Flujograma de Employee Engagement



Del flujograma de la figura 1, se asume que la categoría Employee Engagement (EE) evidencia la presencia de cuatro subcategorías. La primera CC está compuesta por tres ejes temáticos: NET, CETO y MTO; la segunda AE lo conforman dos ejes temáticos: CTAO y CTEO. La subcategoría EL permite la motivación de la alta dirección para alcanzar el éxito en la organización y el fortalecimiento de capacidades al personal de salud; finalmente, la subcategoría DBA dará información tanto el monitoreo de las estrategias planteadas por la alta dirección en base a resultados, como, la evaluación de los indicadores de monitoreo y seguimiento de las estrategias de la organización.

Figura 2

Flujograma de la subcategoría Cultura de compromiso

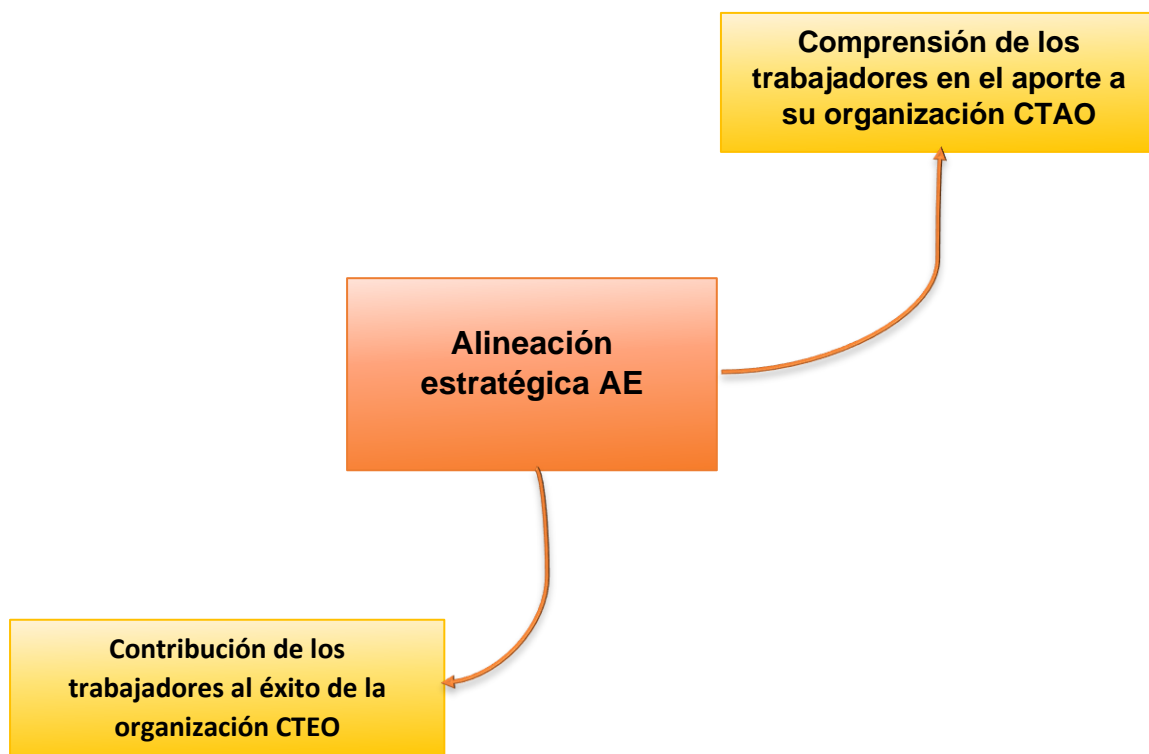


La primera subcategoría CC, refleja cómo estos componentes contribuyen al compromiso general del empleado donde desglosa a 3 ejes, empezando con el eje NET, la cual es el grado de energía, vigor y positividad que los empleados sienten hacia su trabajo; siguiendo con el eje CETO donde es el vínculo afectivo y emocional

que los empleados tienen con su lugar de trabajo y terminando con el tercer eje; MTO, la cual es la fuerza que impulsa a los empleados a cumplir con sus tareas y objetivos laborales.

Figura 3

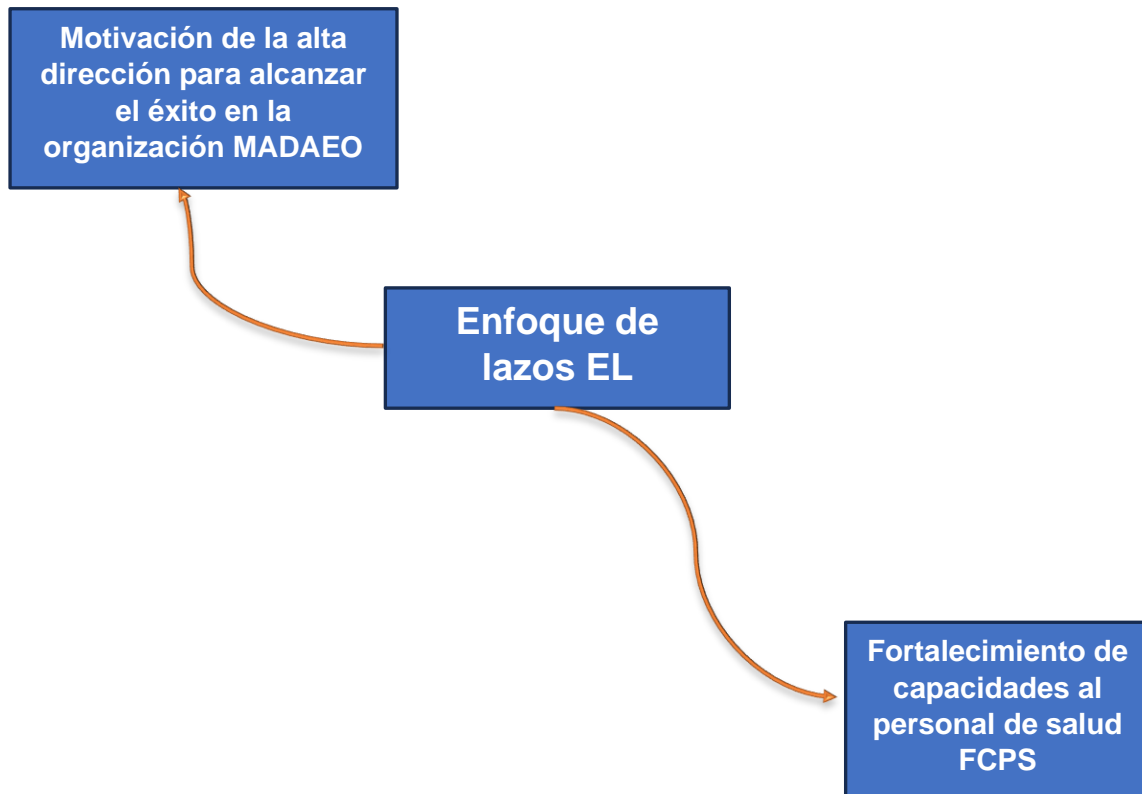
Flujograma de la subcategoría Alineación estratégica



En la subcategoría AE enfatiza la importancia de la alineación de los trabajadores con los objetivos estratégicos de la organización, se destacó dos ejes donde el eje CTAO es el nivel de claridad que tienen los empleados sobre cómo su trabajo contribuye a los objetivos generales de la organización; en cambio el eje CTEO, es la percepción y acciones de los empleados en relación con su impacto en el logro de metas organizacionales

Figura 4

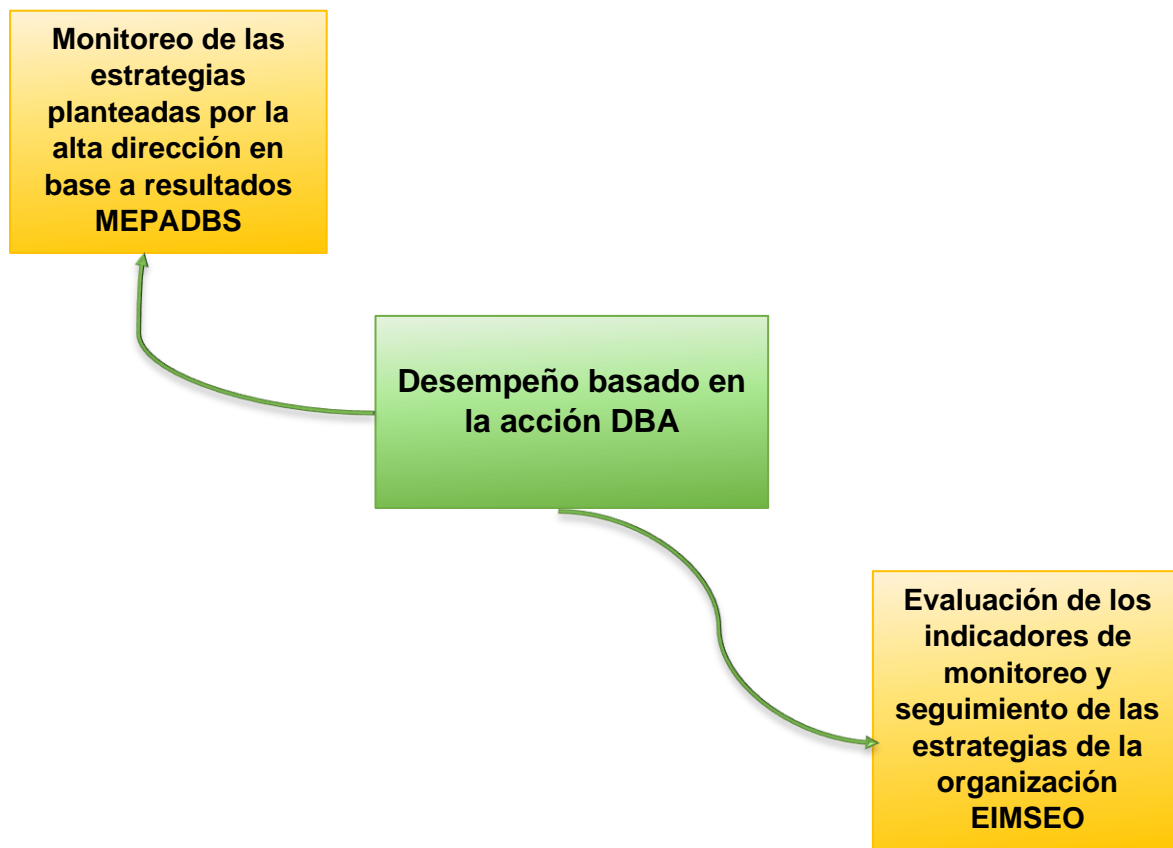
Flujograma de la subcategoría Enfoque de lazos



En la subcategoría muestra cómo el apoyo y la motivación de la alta dirección pueden fortalecer los lazos entre los empleados y la organización, se obtuvo dos ejes que destacan, el eje MADAEO que se desarrolla como el apoyo y las iniciativas de la alta dirección para fomentar el compromiso y éxito organizacional; y el eje FCPS, la cual son programas y acciones destinadas a mejorar las habilidades y conocimientos del personal de salud.

Figura 5

Flujograma de la subcategoría Desempeño basado en la acción

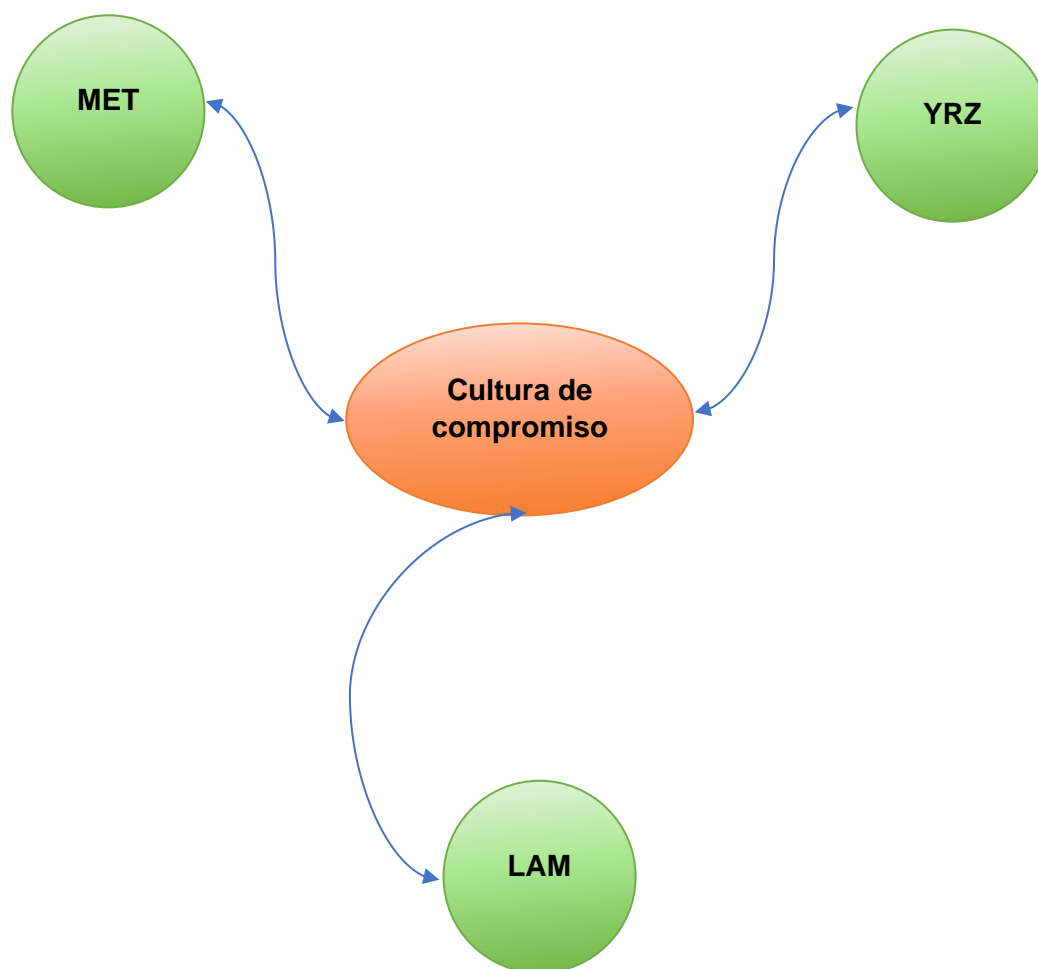


Finalmente, la subcategoría DBA enfoca cómo la evaluación y el monitoreo continuo de las estrategias impactan el desempeño de los empleados, desglosando dos principales ejes, el primer eje MEPADBS, la cual es la evaluación continua de las acciones y estrategias implementadas para asegurar que se están logrando los resultados esperados; y el eje EIMSEO, la cual se identifica como el análisis de los datos recolectados durante el monitoreo para ajustar y mejorar las estrategias organizacionales.

IV. DISCUSIÓN

Figura 6

Triangulación referida a la información de Cultura de compromiso



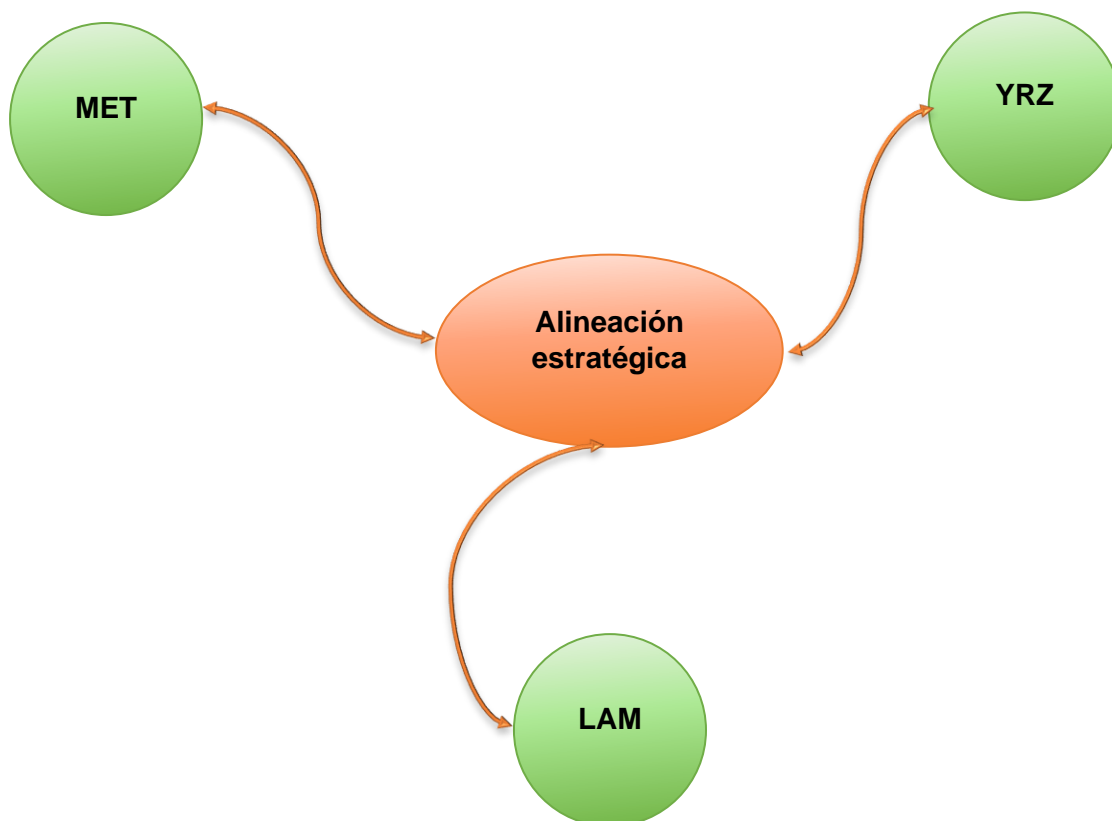
La figura 6 desglosa la subcategoría de CC, mostrando los niveles de entusiasmo, la conexión emocional y la motivación de los trabajadores. Una enfermera menciona: "Me siento realmente comprometida cuando sé que mi trabajo es valorado y que formo parte de un equipo que se apoya mutuamente". Este hallazgo resalta los datos presentados anteriormente Torres & Gómez. (2018) y otro indicaron que aumentar el engagement puede mejorar la satisfacción laboral, relacionándose con los niveles de entusiasmo y la conexión emocional; conjunto de Pérez & Ramírez (2020) señalan la

importancia del apoyo de la gestión y las oportunidades de desarrollo profesional para la motivación de los trabajadores.

Esto desglosa los factores que contribuyen al entusiasmo, la conexión emocional y la motivación de los trabajadores; la energía y positividad que las enfermeras sienten hacia su trabajo (NET), junto con un fuerte vínculo afectivo con su lugar de trabajo (CETO), son fundamentales para su compromiso. La motivación (MTO) impulsa a las enfermeras a cumplir con sus tareas y objetivos laborales, y esta figura resalta la importancia de estos elementos para crear un ambiente de trabajo cohesionado y motivador. Las estrategias que fomenten estos aspectos pueden resultar en una mayor satisfacción y retención del personal de enfermería.

Figura 7

Triangulación referida a la información de Alineación estratégica

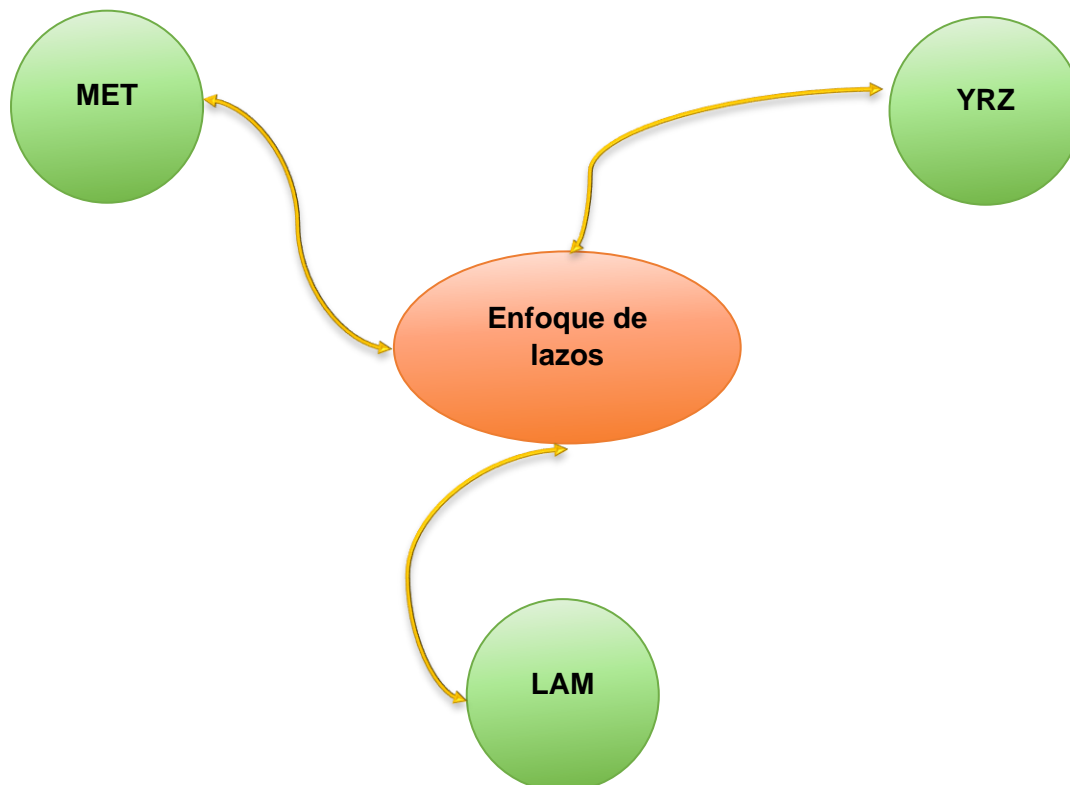


La figura 7 detalla la subcategoría de AE, enfatizando la comprensión de los trabajadores sobre su aporte y su contribución al éxito de la organización. Una

enfermera se pronuncia: *"Entender cómo mi trabajo se alinea con los objetivos de la organización me da una mayor sensación de propósito y me motiva a dar lo mejor de mí"*. Esto enfatiza Smith & Roberts (2017), muestran que un alto nivel de engagement en enfermeras se correlaciona con mejores resultados clínicos, subrayando la importancia de la comprensión y contribución de los trabajadores; de la mano de Williams & Davis. (2019) que enfatizan que el desarrollo profesional mejora significativamente el compromiso laboral, apoyando la alineación estratégica. Con esto se enfatiza la importancia de que las enfermeras comprendan cómo su trabajo contribuye a los objetivos generales de la organización (CTAO) y su percepción de impacto en el logro de metas organizacionales (CTEO). Esta alineación estratégica proporciona a las enfermeras un sentido de propósito y dirección, lo cual es crucial para su compromiso y motivación. Al entender claramente su rol dentro de la organización, las enfermeras pueden sentirse más conectadas y comprometidas, lo que mejora su desempeño y la calidad de la atención al paciente. Las instituciones deben trabajar en comunicar efectivamente estos objetivos y en integrar a las enfermeras en los procesos de planificación estratégica.

Figura 8

Triangulación referida a la información de Enfoque de lazos

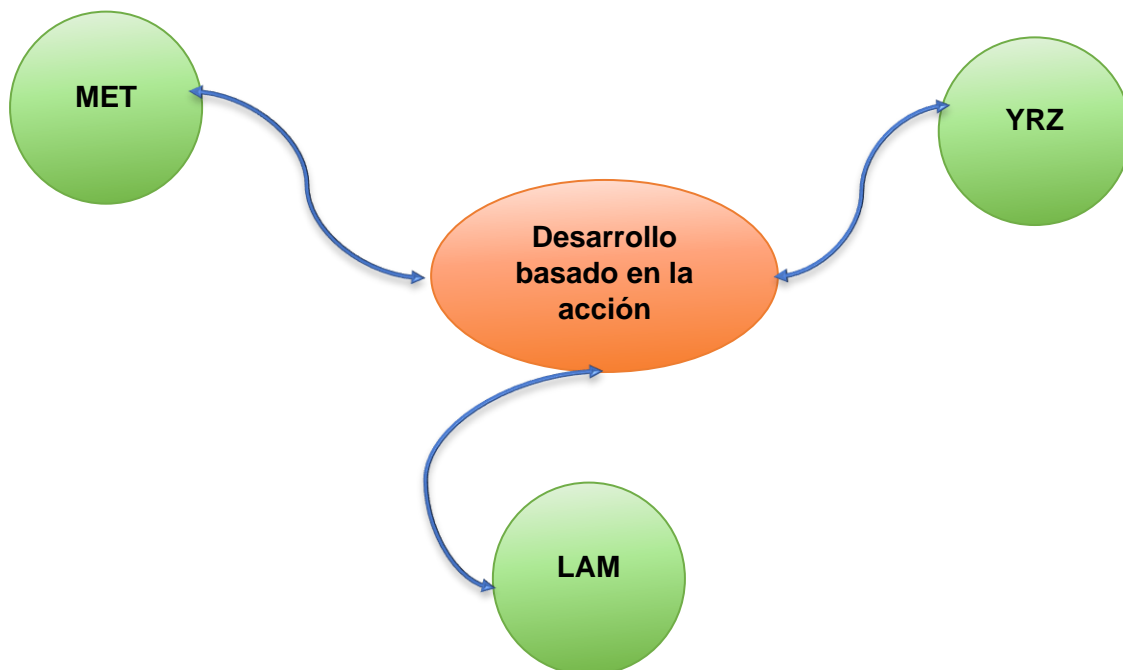


La figura 8 presenta destaca la motivación de la alta dirección y el fortalecimiento de capacidades al personal de salud. Otra enfermera detalla: *"La capacitación continua y el reconocimiento de la alta dirección son esenciales para mantenerme motivada y comprometida con mi trabajo"* Conforme con (Goyal & Kaur, 2023). demuestran la relación entre la motivación de la alta dirección y la retención de enfermeras, vinculada a la motivación y fortalecimiento de capacidades; y Karlsson & Berg. (2021), analizan cómo un ambiente de trabajo empático y colaborativo aumenta el compromiso de las enfermeras.

Todos esto destaca cómo el apoyo y la motivación de la alta dirección (MADAEO) y el fortalecimiento de capacidades (FCPS) pueden fortalecer los lazos entre las enfermeras y la organización. Un liderazgo que reconoce y apoya las iniciativas del personal de enfermería es esencial para mantener su compromiso y motivación. Las oportunidades de desarrollo profesional y capacitación continua también juegan un papel crucial en asegurar que las enfermeras se sientan valoradas y capacitadas para enfrentar los desafíos de su trabajo. Este enfoque colaborativo y de apoyo no solo mejora el compromiso laboral, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más positivo y cohesionado.

Figura 9

Triangulación referida a la información de Desarrollo basado en la acción



La figura 9 desglosa la subcategoría de DBA, enfocándose en el monitoreo de las estrategias y la evaluación de indicadores de seguimiento. La enfermera menciona: *"Las evaluaciones periódicas y el seguimiento de nuestras actividades me ayudan a entender mejor mis áreas de mejora y a sentirme más apoyada en mi crecimiento profesional"* Conforme con la información encontrada Brown & Green. (2020) indican que existe una fuerte correlación entre el engagement de las enfermeras y su satisfacción laboral, apoyando la importancia del desempeño basado en la acción. Por eso enfoca en la evaluación continua y el monitoreo de las estrategias organizacionales (MEPADBS) y la evaluación de indicadores de seguimiento (EIMSEO). Esta figura sugiere que un sistema de monitoreo y evaluación bien implementado puede ayudar a las enfermeras a identificar sus áreas de mejora y recibir el apoyo necesario para su desarrollo profesional. Las evaluaciones periódicas y el seguimiento de las actividades son fundamentales para asegurar que las estrategias organizacionales están teniendo el impacto deseado y para ajustar las prácticas según sea necesario. Este enfoque basado en la acción contribuye a la mejora continua del desempeño y al fortalecimiento del compromiso laboral.

VI. CONCLUSIONES

La cultura de compromiso es fundamental para mantener a los empleados motivados y emocionalmente conectados con su trabajo. Los niveles de entusiasmo, la conexión emocional y la motivación son claves para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo. Las entrevistas y la literatura sugieren que el reconocimiento y el apoyo del equipo son esenciales para mantener el compromiso del personal de enfermería.

La alineación estratégica es crucial para que los empleados comprendan su papel y contribuyan eficazmente al éxito de la organización; los trabajadores que entienden cómo sus esfuerzos se alinean con los objetivos organizacionales tienen una mayor sensación de propósito y están más motivados, la investigación muestra que esta comprensión es vital para mejorar el desempeño y los resultados clínicos.

El enfoque de lazos destaca la importancia del apoyo de la alta dirección y el fortalecimiento de capacidades para mantener el compromiso del personal; con la motivación de la alta dirección y las oportunidades de capacitación continua son esenciales para fomentar un entorno de trabajo colaborativo y empático. Las entrevistas y la literatura confirman que estos factores son determinantes para el engagement y la retención del personal de enfermería.

El desempeño basado en la acción, mediante el monitoreo y la evaluación continua, es esencial para el crecimiento profesional y la mejora del compromiso de los empleados; las evaluaciones periódicas y el seguimiento de las estrategias ayudan a los trabajadores a identificar sus áreas de mejora y a sentir el apoyo necesario para su desarrollo. La literatura respalda que un adecuado sistema de evaluación y monitoreo contribuye significativamente a la satisfacción y compromiso laboral.

Estas conclusiones subrayan la importancia de un enfoque integral y coordinado para fomentar el compromiso de los empleados, particularmente en el sector de la salud, donde el impacto del engagement en los resultados clínicos y la satisfacción laboral es particularmente crítico.

VI. RECOMENDACIONES

Establecer programas de reconocimiento y recompensas para mantener altos niveles de entusiasmo y motivación entre los empleados; promover actividades de team building y de integración para fortalecer la conexión emocional de los empleados con la organización y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y formación continua para mantener la motivación de los trabajadores.

Comunicar claramente los objetivos y metas organizacionales a todos los niveles del personal para asegurar que los empleados entiendan su papel en el éxito de la organización; incluir a los empleados en el proceso de planificación estratégica, permitiéndoles ver cómo sus contribuciones afectan los resultados globales y desarrollar programas de formación que ayuden a los empleados a comprender mejor la misión y visión de la organización.

Fortalecer el liderazgo y la comunicación de la alta dirección para motivar y apoyar al personal; implementando programas de capacitación y desarrollo profesional continuos que fortalezcan las capacidades del personal de salud y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y empático para aumentar el compromiso y la retención del personal.

Establecer un sistema de evaluación y monitoreo continuo que permita a los empleados recibir retroalimentación regular sobre su desempeño utilizando los resultados de las evaluaciones para desarrollar planes de mejora personalizados que ayuden a los empleados a crecer profesionalmente e incluir indicadores claros y medibles en las estrategias organizacionales para facilitar el seguimiento y la evaluación de los resultados.

Estas recomendaciones buscan no solo mejorar el compromiso de los empleados, sino también asegurar un entorno de trabajo que promueva la motivación, el desarrollo profesional y el éxito organizacional.

REFERENCIAS

- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Goyal, R., & Kaur, G. (2023). Determining the Role of Employee Engagement in Nurse Retention along with the Mediation of Organizational Culture. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5), 760. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050760>
- Karlsson, A., & Berg, P. (2021). The influence of work environment on nurse engagement in Sweden. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 35(3), 601–609.
- Maze, H., Zorič, S., Rosi, B., & Lobnikar, B. (2023). Interdependence of Nursing Staff Work Engagement, Quality of Workplace Relationships and Patient Safety. *Organizacija*, 56(2), 125–137. <https://doi.org/10.2478/orga-2023-0009>
- Okojie, G., Ismail, I. R., Begum, H., Ferdous Alam, A. S. A., & Sadik-Zada, E. R. (2023). The Mediating Role of Social Support on the Relationship between Employee Resilience and Employee Engagement. *Sustainability (Switzerland)*, 15(10), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su15107950>
- Rigby, C., & Ryan, R. (2018). Teoría de la autodeterminación en el desarrollo de recursos humanos: nuevas direcciones y consideraciones prácticas. *Avances En El Desarrollo de Recursos Humanos*, 20(2), 133–147. <https://doi.org/10.1177/1523422318756954>
- Ryan, R., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. New York Guilford Publishing. <https://doi.org/ddd>
- Shen, X., Shen, T., Chen, Y., Wang, Y., He, X., Lv, X., & Jin, Q. (2023). The associations between benevolent leadership, affective commitment, work engagement and helping behavior of nurses: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 22(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01581-6>
- Slåtten, T., Lien, G., & Mutonyi, B. (2022). Precursors and outcomes of work engagement among nursing professionals—a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 22:21. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07405-0>
- Sun, L., & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i1.14167>
- Waheed, J., Jun, W., Yousaf, Z., Radulescu, M., & Hussain, H. (2021). Towards employee creativity in the healthcare sector: Investigating the role of polychronicity, job engagement, and functional flexibility. *Healthcare (Switzerland)*, 9(7), 9–837. <https://doi.org/10.3390/healthcare9070837>
- Bagus, D., & Satata, M. (2021). Employee Engagement as An Effort to Improve Work Performance: Literature Review. *Ilomata International Journal of Social Science*, 2(1), 41–49. <https://www.ilomata.org/index.php/ijss>
- Baloyi, T. S., Ramathuba, D. U., & Netshisaulu, K. G. (2024). Experiences of workplace environment of neophyte registered nurses in selected hospitals of

- Limpopo province, South Africa. *SA Journal of Human Resource Management*, 22. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v22i0.2142>
- Barrios, C. J. C. (2022). Ethical aspects in the publication of scientific manuscripts: A literature review. In *Salud, Ciencia y Tecnologia* (Vol. 2, pp. 2–81). Editorial Salud, Ciencia y Tecnologia. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202281>
- Brown, H., & Green, E. (2020). Nurse engagement and job satisfaction in Canada. *Canadian Journal of Nursing Research*, 52(1), 35–45.
- Caicedo Fandiño, H. Y. (2019). Calidad de vida laboral en trabajadores de la salud en países latinoamericanos: meta-análisis. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 11(2), 41–62. <https://doi.org/10.15332/24631140.5081>
- Cao, Y., Liu, J., Liu, K., Yang, M., & Liu, Y. (2019). The mediating role of organizational commitment between calling and work engagement of nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Sciences*, 6(3), 309–314. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2019.05.004>
- Castillo, L., & Fernández, M. (2022). Compromiso laboral y burnout en enfermeras de atención primaria en Lima. *Revista de Salud Ocupacional*, 27(4), 204–215.
- Chikobvu, Pardon Harunavamwe, M. (2022). The role of emotional intelligence and work engagement on nurses' resilience in public hospitals. *SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif Vir Menslikehulpbronbestuur*, 14(1), 9. <https://doi.org/10.4102/sajhrm>
- Chikobvu, P., & Harunavamwe, M. (2022). The influence of emotional intelligence and resilience on work engagement amongst nurses in public hospitals. *SA Journal of Industrial Psychology*, 48, 1–10. <https://doi.org/10.4102/sajip.v48i0.1919>
- Corona Lisboa, J. L. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 144, 69–76. <https://doi.org/10.15178/va.2018.144.69-76>
- Costa, A. P. (2023). Qualitative Research Methods: do digital tools open promising trends? *Revista Lusofona de Educacao*, 59(59), 67–76. <https://doi.org/10.24140/issn.1645-7250.rle59.04>
- Decuyper, A., & Schaufeli, W. (2021). Exploring the leadership–engagement nexus: A moderated meta-analysis and review of explaining mechanisms. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(16), 8592. <https://doi.org/10.3390/ijerph18168592>

- del C, G.-V., R, M., A, L., & G., L. (2022). The qualitative interview as a research technique in the study of organizations. *New Trends in Qualitative Research*, 14, 571. <https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- Falabiba, N. E., Sudiro, A., & Suryadi, N. (2023). The effect of nurse engagement and affective commitment on nurse performance in the health sector through self-efficacy as a mediating variable: a study at Malang City hospital. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 12(9), 171–181. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i9.3043>
- Goyal, R., & Kaur, G. (2023a). Determining the Role of Employee Engagement in Nurse Retention along with the Mediation of Organizational Culture. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5). <https://doi.org/10.3390/healthcare11050760>
- Goyal, R., & Kaur, G. (2023b). Determining the Role of Employee Engagement in Nurse Retention along with the Mediation of Organizational Culture. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5), 760. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050760>
- Goyal, R., & Kaur, G. (2023c). Determining the Role of Employee Engagement in Nurse Retention along with the Mediation of Organizational Culture. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5), 36900765. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050760>
- Goyal, R., & Kaur, G. (2023d). Identifying the impact of employer branding in the retention of nurses: the mediating role of organizational culture and career development. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01794-9>
- Gull, I. A., Khan, A., & Sheikh, A. M. (2020). Employee engagement performance Relationship through Innovative Work Behaviour and intention to Stay. *International Journal of Information, Business and Management*, 12(4), 79-87. <https://www.researchgate.net/publication/343671501>
- Hameed, M., Jahangir, J., & Iqbal, J. (2023). Examining Motivation and Nurses Performance in the Punjab Private Health Sector: Mediation of Work Engagement, Employee Engagement, and Moderation of Working Environment. *City University Research Journal*, 13(1), 55–76.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2018). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw Hill Education.
- Johnson, M., & Stewart, K. (2018). Nurse engagement and its predictors: A study in

- the UK. *British Journal of Nursing*, 27(6), 300–308.
- Karlsson, A., & Berg, P. (2021). The influence of work environment on nurse engagement in Sweden. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 35(3), 601–609.
- Keyko, K., Cummings, G. G., Yonge, O., & Wong, C. A. (2016). Work engagement in professional nursing practice: A systematic review. In *International Journal of Nursing Studies* (Vol. 61, pp. 142–164). Elsevier Ltd.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.06.003>
- Kim, E., Lee, J. Y., & Lee, S. E. (2023). Associations among leadership, resources, and nurses' work engagement: findings from the fifth korean Working Conditions Survey. *BMC Nursing*, 22(1), 1–10.
<https://doi.org/10.1186/s12912-023-01331-8>
- Lee, E. H., & Yu, H. J. (2023). Effects of perceived spiritual management, work engagement, and organizational commitment on job satisfaction among clinical nurses: the mediating role of perceived spiritual management. *BMC Nursing*, 22–462(1), 22–462. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01625-x>
- Maze, H., Zorič, S., Rosi, B., & Lobnikar, B. (2023a). Interdependence of Nursing Staff Work Engagement, Quality of Workplace Relationships and Patient Safety. *Organizacija*, 56(2), 125–137. <https://doi.org/10.2478/orga-2023-0009>
- Maze, H., Zorič, S., Rosi, B., & Lobnikar, B. (2023b). Interdependence of Nursing Staff Work Engagement, Quality of Workplace Relationships and Patient Safety. *Organizacija*, 56(2), 125–137. <https://doi.org/10.2478/orga-2023-0009>
- Milagros Vargas Mendoza, L., & Carolina Estrada Mejía, W. (2016). El engagement: teoría y nociones. *Revista Valor Agregado*, 3(1), 35–46.
- Mostafa, A. M. S. (2022). Customer Incivility, Work Engagement and Service-Oriented Citizenship Behaviours: Does Servant Leadership Make a Difference? *Human Performance*, 35(1), 31–47.
<https://doi.org/10.1080/08959285.2021.1998061>
- Mun, F. C., Azam, S. M. F., & Albattat, A. R. S. (2021). Employee Retention of Registered Nurses in a Malaysian Private Hospital: A Pilot Study. *Malaysian Journal of Nursing*, 12(4), 17–21.
<https://doi.org/10.31674/mjn.2021.v12i04.003>
- Nguyen, C., & Ha, M. (2023). The interplay between internal communication, employee engagement, job satisfaction, and employee loyalty in higher

- education institutions in Vietnam. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1–14. <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01806-8>
- Okojie, G., Ismail, I. R., Begum, H., Ferdous Alam, A. S. A., & Sadik-Zada, E. R. (2023). The Mediating Role of Social Support on the Relationship between Employee Resilience and Employee Engagement. *Sustainability (Switzerland)*, 15(10), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su15107950>
- Perales, R. A. V., Ponce, R. A. L., & Vegas, M. H. S. (2019). Factors associated to work absenteeism in nurses. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4), 1–13.
- Pérez, M., & Ramírez, L. (2020). El compromiso laboral en enfermeras de un hospital nacional: Un estudio descriptivo. *Revista Peruana de Salud Pública*, 37(2), 123–134.
- Quispe, C., Vela, P., Meza, M., & Moquillaza, V. (2020). COVID-19: Una pandemia en la era de la salud digital. In *Unidad de Informática Biomédica en Salud Global*.
- Rameshkumar, M. (2020). Employee engagement as an antecedent of organizational commitment – A study on Indian seafaring officers. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(3), 105–112. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.11.003>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Goyal, R., & Kaur, G. (2023). Determining the Role of Employee Engagement in Nurse Retention along with the Mediation of Organizational Culture. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5), 760. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050760>
- Karlsson, A., & Berg, P. (2021). The influence of work environment on nurse engagement in Sweden. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 35(3), 601–609.
- Maze, H., Zorič, S., Rosi, B., & Lobnikar, B. (2023). Interdependence of Nursing Staff Work Engagement, Quality of Workplace Relationships and Patient Safety. *Organizacija*, 56(2), 125–137. <https://doi.org/10.2478/orga-2023-0009>
- Okojie, G., Ismail, I. R., Begum, H., Ferdous Alam, A. S. A., & Sadik-Zada, E. R. (2023). The Mediating Role of Social Support on the Relationship between Employee Resilience and Employee Engagement. *Sustainability (Switzerland)*, 15(10), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su15107950>
- Rigby, C., & Ryan, R. (2018). Teoría de la autodeterminación en el desarrollo de

- recursos humanos: nuevas direcciones y consideraciones prácticas. *Avances En El Desarrollo de Recursos Humanos*, 20(2), 133–147.
<https://doi.org/10.1177/1523422318756954>
- Ryan, R., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68–78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. New York Guilford Publishing.
<https://doi.org/10.1177/1523422318756954>
- Shen, X., Shen, T., Chen, Y., Wang, Y., He, X., Lv, X., & Jin, Q. (2023). The associations between benevolent leadership, affective commitment, work engagement and helping behavior of nurses: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 22(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01581-6>
- Slåtten, T., Lien, G., & Mutonyi, B. (2022). Precursors and outcomes of work engagement among nursing professionals—a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 22:21. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07405-0>
- Sun, L., & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63.
<https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i1.14167>
- Waheed, J., Jun, W., Yousaf, Z., Radulescu, M., & Hussain, H. (2021). Towards employee creativity in the healthcare sector: Investigating the role of polychronicity, job engagement, and functional flexibility. *Healthcare (Switzerland)*, 9(7), 9–837. <https://doi.org/10.3390/healthcare9070837>
- Salehi, T., Khosravi, I., & Haghani, S. (2023). The Relationship Between Nurses' Work Effectiveness and Work Engagement. *Journal of Client-Centered Nursing Care*, 9(4), 267–276. <https://doi.org/10.32598/JCCNC.9.4.459.1>
- 7Sánchez, R., & Valverde, C. (2019). Factores asociados al compromiso organizacional en enfermeras de hospitales públicos de LimaNo Title. *Revista Médica de Lima*, 34(1), 45–56.
- Shen, X., Shen, T., Chen, Y., Wang, Y., He, X., Lv, X., & Jin, Q. (2023). The associations between benevolent leadership, affective commitment, work engagement and helping behavior of nurses: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 22(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01581-6>

- Slåtten, T., Lien, G., & Mutonyi, B. (2022). Precursors and outcomes of work engagement among nursing professionals—a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 22:21. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07405-0>
- Smith, J., & Roberts, L. (2017). The impact of nurse engagement on patient outcomes. *Journal of Nursing Administration*, 47(4), 205–212.
- Sun, L., & Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1), 63. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i1.14167>
- Torres, A., & Gómez, P. (2018). Relación entre el engagement y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital universitario No Title. *Revista de Psicología Aplicada*, 30(2), 80–100.
- Vega, J., & Ruiz, E. (2021). Evaluación del engagement en enfermeras de unidades críticas en hospitales de Lima. *Salud y Sociedad*, 35(3), 150–162.
- Waheed, J., Jun, W., Yousaf, Z., Radulescu, M., & Hussain, H. (2021). Towards employee creativity in the healthcare sector: Investigating the role of polychronicity, job engagement, and functional flexibility. *Healthcare (Switzerland)*, 9(7), 9–837. <https://doi.org/10.3390/healthcare9070837>
- Williams, S., & Davis, P. (2019). The role of professional development in nurse engagement in Australia. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 36(2), 78–85

ANEXOS

Constructo: employee engagement en las enfermeras

Matriz de categorización apriorística

Unidad temática: Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que trabajaron en Unidades de Salud, Lima-2024

Tipo de investigación: Básica

Enfoque: Cualitativo

Diseño de estudio: Fenomenológico-hermenéutico

Técnica: Entrevista en profundidad-focalizada.

Instrumentos: Guía de preguntas semiestructuradas-focalizada, grabadora.

Participantes: Personal profesional de enfermería

Entrevistadora: Palomino López, Patricia Gladys

Tabla de categorización

ANEXO 1: Matriz de categorización apriorística

TÍTULO: Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en Unidades de Salud, Lima-2024

Categoría de estudio	Definición conceptual	Subcategoría	Indicadores
employee engagement	El compromiso de los empleados es un estado físico y psicológico asociado con los objetivos organizacionales cognitivos, emocionales y conductuales relacionados con el trabajo	Cultura de compromiso	Niveles de entusiasmo de los trabajadores.
			Conexión emocional de los trabajadores en su organización.
			Motivación de los trabajadores en su organización
		Alineación estratégica	Comprensión de los trabajadores en el aporte a su organización
			Contribución de los trabajadores al éxito de la organización
		Enfoque de lazos	Motivación de la alta dirección para alcanzar el éxito en la organización
			Fortalecimiento de capacidades al personal de salud
		Desempeño basado en la acción	Monitoreo de las estrategias planteadas por la alta dirección en base a resultados.
Evaluación de los indicadores de monitoreo y seguimiento de las estrategias de la organización			

ANEXO 2: Guía de entrevista semiestructurada-focalizada

Tabla de especificaciones

Constructo estudiado: Employee engagement

El compromiso de los empleados es un estado físico y psicológico asociado con los objetivos organizacionales cognitivos, emocionales y conductuales relacionados con el trabajo (Bagus & Satata, 2021)

Ejes temáticos (o Categorías) considerados:

Cultura de compromiso
Alineación estratégica
Enfoque en lazos
Desempeño Basado en acción

Objetivo General: Analizar y describir la Experiencia del employee engagement de enfermeras que trabajaron en unidades de salud, Lima 2024

Unidad temática: Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en Unidades de Salud, Lima-2024

Fecha:

Hora:

Objetivo general: Analizar y describir la Experiencia del employee engagement de enfermeras que trabajaron en unidades de salud, Lima 2024

Lugar de entrevista: Por zoom

Entrevistados: Personal profesional de enfermería de una unidad de salud

Entrevistadora: Patricia Gladys Palomino López

Guía de preguntas

Entrevista en profundidad

Fase inicial, el encuentro: Buenas tardes ..., quiero agradecerle que me conceda parte de su tiempo para dialogar sobre su experiencia acerca de la Percepción del employee engagement de las enfermeras de una unidad de salud de emergencias, Lima- 2024. Toda la información que usted brinde será importante y confidencial para elaborar un estudio de investigación en este contexto de ecología, el cual servirá para que otras personas puedan conocer las experiencias que usted vivió y puedan asumir el rol que les corresponde para el cuidado del medio ambiente.

Objetivos específicos	Subcategorías	Indicadores	Preguntas
Analizar y describir la cultura de compromiso de enfermeras de las unidades de salud, Lima- 2024.	Cultura de compromiso	Niveles de entusiasmo de los trabajadores.	Explique qué factores le motiva más a su desempeño laboral. Comente qué le motiva a levantarte por la mañana para ir a trabajar Cuáles son el aspecto más importante para tu motivación en el trabajo. Explique qué le inspira a superar los obstáculos en el trabajo
		Conexión emocional de los trabajadores en su organización.	Qué le hace sentir más comprometido con tu trabajo Qué importancia le da a la conciliación entre el trabajo y la vida personal
		Motivación de los trabajadores en su organización	Explique usted de qué forma se siente motivada en su centro de labores Qué te haría sentir más valorado en tu puesto de trabajo Qué le ayudaría a mantener su motivación en el trabajo a largo plazo
Analizar y describir la alineación estratégica de enfermeras de las unidades de salud, Lima- 2024.	Alineación estratégica	Comprensión de los trabajadores en el aporte a su organización	Explique usted de que forma aporta con su trabajo en el desarrollo de su centro de labores Explique qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral
		Contribución de los trabajadores al éxito de la organización	Explique usted si conoce los objetivos de la organización. Así como la misión y visión de la misma Explique qué le hace sentir más conectado con la cultura de la empresa Explique qué le motiva más: cumplir tus propias metas o cumplir metas de equipo
Analizar y describir el enfoque de lazos de enfermeras de las unidades de salud, Lima- 2024.	Enfoque de lazos	Motivación de la alta dirección para alcanzar el éxito en la organización	Explique usted si el centro donde labora ha reconocido el desarrollo de sus actividades en algún momento
		Fortalecimiento de capacidades al personal de salud	Explique usted si considera necesaria las capacitaciones periódicas en su centro de labores Cuál es tu reacción ante la oportunidad de asumir más responsabilidades en tu trabajo
Analizar y describir el desempeño basado en la acción de enfermeras de las unidades de salud, Lima- 2024.	Desempeño basado en la acción	Monitoreo de las estrategias planteadas por la alta dirección en base a resultados	Explique usted cómo son evaluadas sus funciones de desempeño
		Evaluación de los indicadores de monitoreo y seguimiento de las estrategias de la organización	Explique usted de qué forma le monitorean el cumplimiento de la planificación en su centro de labores

ANEXO 3: VALIDEZ DE CONTENIDO

Ficha de validación de contenido a través de juicio de experto

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos de la Guía de Entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en una Unidad de Salud, Lima-2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría employee engagement


Definición de la categoría: El compromiso de los empleados es un estado físico y psicológico asociado con los objetivos organizacionales cognitivos, emocionales y conductuales relacionados con el trabajo (Bagus & Satata, 2021)

Subcategoría	Indicador	Preguntas	Su	Cl	Co	Re	Observaciones
Cultura de compromiso	Niveles de entusiasmo de los trabajadores	1. Explique qué factores le motiva más a su desempeño laboral.	1	1	1	1	
		2. Comente qué le motiva a levantarte por la mañana para ir a trabajar	1	1	1	1	
		3. Cuáles son el aspecto más importante para tu motivación en el trabajo.	1	1	1	1	
		4. Explique qué le inspira a superar los obstáculos en el trabajo	1	1	1	1	
	Conexión emocional de los trabajadores en su organización.	5. Qué le hace sentir más comprometido con tu trabajo	1	1	1	1	
		6. Qué importancia le da a la conciliación entre el trabajo y la vida personal	1	1	1	1	
	Motivación de los trabajadores en su organización	7. Explique usted de qué forma se siente motivada en su centro de labores	1	1	1	1	
		8. Qué te haría sentir más valorado en tu puesto de trabajo	1	1	1	1	
		9. Qué le ayudaría a mantener su motivación en el trabajo a largo plazo	1	1	1	1	
Alineación estratégica	Comprensión de los trabajadores en el aporte a su organización	10. Explique usted de que forma aporta con su trabajo en el desarrollo de su centro de labores	1	1	1	1	
		11. Explique qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral	1	1	1	1	
		12. Qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral	1	1	1	1	
	Contribución de los trabajadores al éxito de la organización	13. Explique usted si conoce los objetivos de la organización. Así como la misión y visión de la misma	1	1	1	1	
		14. Explique qué le hace sentir más conectado con la cultura de la empresa	1	1	1	1	

		15. Explique qué le motiva más: cumplir tus propias metas o cumplir metas de equipo	1	1	1	1	
Enfoque de lazos	Motivación de la alta dirección para alcanzar el éxito en la organización	16. Explique usted si el centro donde labora ha reconocido el desarrollo de sus actividades en algún momento	1	1	1	1	
	Fortalecimiento de capacidades al personal de salud	17. Explique usted si considera necesaria las capacitaciones periódicas en su centro de labores	1	1	1	1	
		18. Cuál es tu reacción ante la oportunidad de asumir más responsabilidades en tu trabajo	1	1	1	1	
Desempeño basado en la acción	Monitoreo de las estrategias planteadas por la alta dirección en base a resultados	19. Explique usted cómo son evaluadas sus funciones de desempeño	1	1	1	1	
	Evaluación de los indicadores de monitoreo y seguimiento de las estrategias de la organización	20. Explique usted de qué forma le monitorean el cumplimiento de la planificación en su centro de labores	1	1	1	1	

Nota: Su=Suficiencia, Cl= Claridad, Co= Coherencia, Re= Relevancia

Ficha de validación de juicio de experto 1

Nombre del instrumento	Guía de entrevista semiestructurada-focalizada
Objetivo del instrumento	Analizar y describir el employee engagement de enfermeras que trabajaron en las unidades de salud, Lima- 2024.
Nombres y apellidos del Experto	Fatima Del Socorro Torres Cáceres
Documento de identidad	DNI 10670820
Años de experiencia en el área	12 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente/investigador
Número telefónico	968291054
Firma	
Fecha	17/05/2024

Ficha de validación de contenido a través de juicio de experto

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos de la Guía de Entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en una Unidad de Salud, Lima-2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría employee engagement

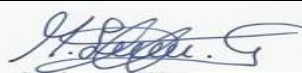
Definición de la categoría: El compromiso de los empleados es un estado físico y psicológico asociado con los objetivos organizacionales cognitivos, emocionales y conductuales relacionados con el trabajo (Bagus & Satata, 2021)

Subcategoría	Indicador	Preguntas	Su	Cl	Co	Re	Observaciones
Cultura de compromiso	Niveles de entusiasmo de los trabajadores	1. Explique qué factores le motiva más a su desempeño laboral.	1	1	1	1	
		2. Comente qué le motiva a levantarte por la mañana para ir a trabajar	1	1	1	1	
		3. Cuáles son el aspecto más importante para tu motivación en el trabajo.	1	1	1	1	
		4. Explique qué le inspira a superar los obstáculos en el trabajo	1	1	1	1	
	Conexión emocional de los trabajadores en su organización.	5. Qué le hace sentir más comprometido con tu trabajo	1	1	1	1	
		6. Qué importancia le da a la conciliación entre el trabajo y la vida personal	1	1	1	1	
		Motivación de los trabajadores en su organización	7. Explique usted de qué forma se siente motivada en su centro de labores	1	1	1	1
	8. Qué te haría sentir más valorado en tu puesto de trabajo		1	1	1	1	
			9. Qué le ayudaría a mantener su motivación en el trabajo a largo plazo	1	1	1	1
Alineación estratégica	Comprensión de los trabajadores en el aporte a su organización	10. Explique usted de que forma aporta con su trabajo en el desarrollo de su centro de labores	1	1	1	1	
		11. Explique qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral	1	1	1	1	
		12. Qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral	1	1	1	1	
	Contribución de los trabajadores al éxito de la organización	13. Explique usted si conoce los objetivos de la organización. Así como la misión y visión de la misma	1	1	1	1	
		14. Explique qué le hace sentir más conectado con la cultura de la empresa	1	1	1	1	
		15. Explique qué le motiva más: cumplir tus propias metas o cumplir metas de equipo	1	1	1	1	

Enfoque de lazos	Motivación de la alta dirección para alcanzar el éxito en la organización	16.Explique usted si el centro donde labora ha reconocido el desarrollo de sus actividades en algún momento	1	1	1	1	
	Fortalecimiento de capacidades al personal de salud	17.Explique usted si considera necesaria las capacitaciones periódicas en su centro de labores	1	1	1	1	
		18.Cuál es tu reacción ante la oportunidad de asumir más responsabilidades en tu trabajo	1	1	1	1	
Desempeño basado en la acción	Monitoreo de las estrategias planteadas por la alta dirección en base a resultados	19.Explique usted cómo son evaluadas sus funciones de desempeño	1	1	1	1	
	Evaluación de los indicadores de monitoreo y seguimiento de las estrategias de la organización	20.Explique usted de qué forma le monitorean el cumplimiento de la planificación en su centro de labores	1	1	1	1	

Nota: Su=Suficiencia, Cl= Claridad, Co= Coherencia, Re= Relevancia

Ficha de validación de juicio de experto 2

Nombre del instrumento	Guía de entrevista semiestructurada-focalizada
Objetivo del instrumento	Analizar y describir el employee engagement de enfermeras que trabajaron en las unidades de salud, Lima- 2024.
Nombres y apellidos del Experto	Mildred Jénica Ledesma Cuadros
Documento de identidad	DNI 09936465
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente/investigador
Número telefónico	947488277
Firma	
Fecha	7/05/2024

Ficha de validación de contenido a través de juicio de experto

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos de la Guía de Entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en una Unidad de Salud, Lima-2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría employee engagement


Definición de la categoría: El compromiso de los empleados es un estado físico y psicológico asociado con los objetivos organizacionales cognitivos, emocionales y conductuales relacionados con el trabajo (Bagus & Satata, 2021)

Subcategoría	Indicador	Preguntas	Su	Cl	Co	Re	Observaciones
Cultura de compromiso	Niveles de entusiasmo de los trabajadores	1. Explique qué factores le motiva más a su desempeño laboral.	1	1	1	1	
		2. Comente qué le motiva a levantarte por la mañana para ir a trabajar	1	1	1	1	
		3. Cuáles son el aspecto más importante para tu motivación en el trabajo.	1	1	1	1	
		4. Explique qué le inspira a superar los obstáculos en el trabajo	1	1	1	1	
	Conexión emocional de los trabajadores en su organización.	5. Qué le hace sentir más comprometido con tu trabajo	1	1	1	1	
		6. Qué importancia le da a la conciliación entre el trabajo y la vida personal	1	1	1	1	
	Motivación de los trabajadores en su organización	7. Explique usted de qué forma se siente motivada en su centro de labores	1	1	1	1	
		8. Qué te haría sentir más valorado en tu puesto de trabajo	1	1	1	1	
		9. Qué le ayudaría a mantener su motivación en el trabajo a largo plazo	1	1	1	1	
Alineación estratégica	Comprensión de los trabajadores en el aporte a su organización	10. Explique usted de que forma aporta con su trabajo en el desarrollo de su centro de labores	1	1	1	1	
		11. Explique qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral	1	1	1	1	
		12. Qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral	1	1	1	1	
	Contribución de los trabajadores al éxito de la organización	13. Explique usted si conoce los objetivos de la organización. Así como la misión y visión de la misma	1	1	1	1	
		14. Explique qué le hace sentir más conectado con la cultura de la empresa	1	1	1	1	

		15. Explique qué le motiva más: cumplir tus propias metas o cumplir metas de equipo	1	1	1	1	
Enfoque de lazos	Motivación de la alta dirección para alcanzar el éxito en la organización	16.Explique usted si el centro donde labora ha reconocido el desarrollo de sus actividades en algún momento	1	1	1	1	
	Fortalecimiento de capacidades al personal de salud	17.Explique usted si considera necesaria las capacitaciones periódicas en su centro de labores	1	1	1	1	
		18.Cuál es tu reacción ante la oportunidad de asumir más responsabilidades en tu trabajo	1	1	1	1	
Desempeño basado en la acción	Monitoreo de las estrategias planteadas por la alta dirección en base a resultados	19.Explique usted cómo son evaluadas sus funciones de desempeño	1	1	1	1	
	Evaluación de los indicadores de monitoreo y seguimiento de las estrategias de la organización	20.Explique usted de qué forma le monitorean el cumplimiento de la planificación en su centro de labores	1	1	1	1	

Nota: Su=Suficiencia, Cl= Claridad, Co= Coherencia, Re= Relevancia

Ficha de validación de juicio de experto 3

Nombre del instrumento	Guía de entrevista semiestructurada-focalizada
Objetivo del instrumento	Analizar y describir el employee engagement de enfermeras que trabajaron en las unidades de salud, Lima- 2024.
Nombres y apellidos del experto	Sebastian Sanchez Diaz
Documento de identidad	DNI 09834807
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente/investigador
Número telefónico	965745299
Firma	
Fecha	20/05/2024

Ficha de validación de contenido a través de juicio de experto

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos de la Guía de Entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en una Unidad de Salud, Lima-2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría employee engagement


Definición de la categoría: El compromiso de los empleados es un estado físico y psicológico asociado con los objetivos organizacionales cognitivos, emocionales y conductuales relacionados con el trabajo (Bagus & Satata, 2021)

Subcategoría	Indicador	Preguntas	Su	Cl	Co	Re	Observaciones
Cultura de compromiso	Niveles de entusiasmo de los trabajadores	1. Explique qué factores le motiva más a su desempeño laboral.	1	1	1	1	
		2. Comente qué le motiva a levantarte por la mañana para ir a trabajar	1	1	1	1	
		3. Cuáles son el aspecto más importante para tu motivación en el trabajo.	1	1	1	1	
		4. Explique qué le inspira a superar los obstáculos en el trabajo	1	1	1	1	
	Conexión emocional de los trabajadores en su organización.	5. Qué le hace sentir más comprometido con tu trabajo	1	1	1	1	
		6. Qué importancia le da a la conciliación entre el trabajo y la vida personal	1	1	1	1	
	Motivación de los trabajadores en su organización	7. Explique usted de qué forma se siente motivada en su centro de labores	1	1	1	1	
		8. Qué te haría sentir más valorado en tu puesto de trabajo	1	1	1	1	
		9. Qué le ayudaría a mantener su motivación en el trabajo a largo plazo	1	1	1	1	
Alineación estratégica	Comprensión de los trabajadores en el aporte a su organización	10. Explique usted de que forma aporta con su trabajo en el desarrollo de su centro de labores	1	1	1	1	
		11. Explique qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral	1	1	1	1	
		12. Qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral	1	1	1	1	
	Contribución de los trabajadores al éxito de la organización	13. Explique usted si conoce los objetivos de la organización. Así como la misión y visión de la misma	1	1	1	1	
		14. Explique qué le hace sentir más conectado con la cultura de la empresa	1	1	1	1	

		15. Explique qué le motiva más: cumplir tus propias metas o cumplir metas de equipo	1	1	1	1	
Enfoque de lazos	Motivación de la alta dirección para alcanzar el éxito en la organización	16. Explique usted si el centro donde labora ha reconocido el desarrollo de sus actividades en algún momento	1	1	1	1	
	Fortalecimiento de capacidades al personal de salud	17. Explique usted si considera necesaria las capacitaciones periódicas en su centro de labores	1	1	1	1	
		18. Cuál es tu reacción ante la oportunidad de asumir más responsabilidades en tu trabajo	1	1	1	1	
Desempeño basado en la acción	Monitoreo de las estrategias planteadas por la alta dirección en base a resultados	19. Explique usted cómo son evaluadas sus funciones de desempeño	1	1	1	1	
	Evaluación de los indicadores de monitoreo y seguimiento de las estrategias de la organización	20. Explique usted de qué forma le monitorean el cumplimiento de la planificación en su centro de labores	1	1	1	1	

Nota: Su=Suficiencia, Cl= Claridad, Co= Coherencia, Re= Relevancia

Ficha de validación de juicio de experto 4

Nombre del instrumento	Guía de entrevista semiestructurada-focalizada
Objetivo del instrumento	Analizar y describir el employee engagement de enfermeras que trabajaron en las unidades de salud, Lima- 2024.
Nombres y apellidos del experto	Juan Méndez Vergaray
Documento de identidad	DNI 0900211
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente/investigador
Número telefónico	984338276
Firma	
Fecha	19/05/2024

Ficha de validación de contenido a través de juicio de experto

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos de la Guía de Entrevista que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en una Unidad de Salud, Lima-2024”. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Matriz de validación de la guía de entrevista de la categoría employee engagement


Definición de la categoría: El compromiso de los empleados es un estado físico y psicológico asociado con los objetivos organizacionales cognitivos, emocionales y conductuales relacionados con el trabajo (Bagus & Satata, 2021)

Subcategoría	Indicador	Preguntas	Su	Cl	Co	Re	Observaciones
Cultura de compromiso	Niveles de entusiasmo de los trabajadores	1. Explique qué factores le motiva más a su desempeño laboral.	1	1	1	1	
		2. Comente qué le motiva a levantarte por la mañana para ir a trabajar	1	1	1	1	
		3. Cuáles son el aspecto más importante para tu motivación en el trabajo.	1	1	1	1	
		4. Explique qué le inspira a superar los obstáculos en el trabajo	1	1	1	1	
	Conexión emocional de los trabajadores en su organización.	5. Qué le hace sentir más comprometido con tu trabajo	1	1	1	1	
		6. Qué importancia le da a la conciliación entre el trabajo y la vida personal	1	1	1	1	
	Motivación de los trabajadores en su organización	7. Explique usted de qué forma se siente motivada en su centro de labores	1	1	1	1	
		8. Qué te haría sentir más valorado en tu puesto de trabajo	1	1	1	1	
		9. Qué le ayudaría a mantener su motivación en el trabajo a largo plazo	1	1	1	1	
Alineación estratégica	Comprensión de los trabajadores en el aporte a su organización	10. Explique usted de que forma aporta con su trabajo en el desarrollo de su centro de labores	1	1	1	1	
		11. Explique qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral	1	1	1	1	
		12. Qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral	1	1	1	1	
	Contribución de los trabajadores al éxito de la organización	13. Explique usted si conoce los objetivos de la organización. Así como la misión y visión de la misma	1	1	1	1	

		14. Explique qué le hace sentir más conectado con la cultura de la empresa	1	1	1	1	
		15. Explique qué le motiva más: cumplir tus propias metas o cumplir metas de equipo	1	1	1	1	
Enfoque de lazos	Motivación de la alta dirección para alcanzar el éxito en la organización	16.Explique usted si el centro donde labora ha reconocido el desarrollo de sus actividades en algún momento	1	1	1	1	
	Fortalecimiento de capacidades al personal de salud	17.Explique usted si considera necesaria las capacitaciones periódicas en su centro de labores	1	1	1	1	
		18.Cuál es tu reacción ante la oportunidad de asumir más responsabilidades en tu trabajo	1	1	1	1	
Desempeño basado en la acción	Monitoreo de las estrategias planteadas por la alta dirección en base a resultados	19.Explique usted cómo son evaluadas sus funciones de desempeño	1	1	1	1	
	Evaluación de los indicadores de monitoreo y seguimiento de las estrategias de la organización	20.Explique usted de qué forma le monitorean el cumplimiento de la planificación en su centro de labores	1	1	1	1	

Nota: Su=Suficiencia, Cl= Claridad, Co= Coherencia, Re= Relevancia

Ficha de validación de juicio de experto 5

Nombre del instrumento	Guía de entrevista semiestructurada-focalizada
Objetivo del instrumento	Analizar y describir el employee engagement de enfermeras que trabajaron en las unidades de salud, Lima- 2024.
Nombres y apellidos del experto	Yolanda Josefina Huayta Franco
Documento de identidad	DNI 09333287
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente/investigador
Número telefónico	994701652
Firma	
Fecha	17/05/2024

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Consentimiento Informado

Título de la investigación: "Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que trabajaron en Unidades de Salud, Lima-2024"

Investigadora: Palomino López Patricia Gladys

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que trabajaron en Unidades de Salud, Lima-2024", cuyo objetivo es: Analizar y describir el employee engagement de enfermeras que trabajaron en unidades de salud, Lima- 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación: Uno de los desafíos que actualmente atraviesa el sistema de salud, es conseguir el employee engagement de sus trabajadores, en especial del profesional de enfermería con su trabajo, ya que es una pieza clave dentro del equipo multidisciplinario en salud, tanto en la atención y proceso de recuperación del paciente, es por ello que este estudio es importante determinar el employee engagement en enfermeras y así garantizar un proceso de atención óptimo.

La información resultante de esta investigación permitirá a la institución tomar conocimiento de los factores de dirección del capital humano que impactan en la naturaleza del servicio que brinda lo que hará posible enfocar esfuerzos en la implementación de estrategias efectivas en la mejora del bienestar del capital humano y por consiguiente en la calidad de la atención que brinda.

Procedimiento

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado 45 minutos y se realizará a través de un Zoom con la grabación encendida. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

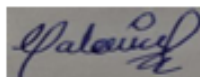
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Patricia Gladys Palomino López, email: ppalomino@gmail.com y el asesor Dr. Juan Méndez Vergaray, email: jmvevaluaciones@hotmail.com

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Patricia Gladys Palomino López

Firma:



Fecha y hora: 12/06/2024 13:25 Hs.

ANEXO 5: Desgravado de las entrevistas y categorización

Subcategoría: Cultura del compromiso		
1. Explique qué factores le motiva más a su desempeño laboral.		
P1 MET	P2 LAM	P3 YRZ
Los factores que me motivan son el reconocimiento que la empresa te brinda por las habilidades y conocimientos y también cuan útil soy para la empresa.	El factor principal que me motiva más en mi desempeño laboral es el liderazgo que tengo en mi centro de labores.	El factor que me motiva más es la línea de carrera y sobre todo más es el estímulo. Todo trabajador debe tener un estímulo y así comprometerse con su empresa.
2. Comente qué le motiva a levantarte por la mañana para ir a trabajar.		
Como enfermera me motiva levantarme por las mañanas, mi vocación de servicio para lo cual nos hemos formado y junto a la experiencia adquirida permitirme ayudar a recuperar la salud de los pacientes.	Básicamente lo que me motiva levantarme por la mañana para ir a trabajar es el crecimiento y el desarrollo profesional	Lo que me motiva al levantarme por las mañanas para irme a trabajar es mi familia, ellos son mi motor y motivo de irme a trabajar con una sonrisa.
3. ¿Cuáles son el aspecto más importante para tu motivación en el trabajo?		
Mi motivación más importante en el trabajo es tener la satisfacción que siento cuando mis pacientes se recuperan, esto me hace sentirme viva.	Los aspectos importantes por los cuales me motiva trabajar es la flexibilidad de horarios y los resultados positivos que se obtienen a través de los indicadores.	El aspecto más importante que me motiva es tomar retos y saber que espera de mí la empresa, todo esto basado en los valores como, por ejemplo, la responsabilidad.
4. Explique qué le inspira a superar los obstáculos en el trabajo		
Los obstáculos son una oportunidad y gracias a ellas te van permitir planificarte a través de metas en el trabajo para luego	Lo que me inspira a superar los obstáculos, es definitivamente mi familia.	Mi inspiración para superar un obstáculo está basado en el trabajo en equipo a su vez asumiendo retos, un obstáculo es

<p>alcanzarlas. Por ejemplo: Una enfermera recién egresada, en el servicio de emergencia, debe especializarse para desarrollar habilidades junto con el equipo de trabajo y así las deficiencias que presente las pueda superar.</p>		<p>ponerse un reto en uno misma, el obstáculo es una caída pero a la vez es un aprendizaje que te permitirá no volver a caerte.</p>
<p>5. ¿Qué le hace sentir más comprometido con tu trabajo?</p>		
<p>Lo que me hace sentir comprometido, nuevamente considero la satisfacción personal.</p>	<p>Lo que me hace sentirme más comprometido con mi trabajo es mi responsabilidad.</p>	<p>Las personas, me hacen sentir comprometida con mi trabajo y también el trabajo en equipo, siempre teniendo en cuenta las responsabilidades.</p>
<p>6. ¿Qué importancia le da a la conciliación entre el trabajo y la vida personal?</p>		
<p>Ah, la importancia que hay entre la conciliación entre el trabajo y la vida personal es mantener un equilibrio, porque no todo es trabajar en dos lugares, trabajar en un hospital y en una clínica y dejar de lado tu familia. El equilibrio logra tener una buena salud emocional tanto en la familia como en el trabajo.</p>	<p>Uhm, acá básicamente la importancia entre el trabajo y la vida personal es el equilibrio que debe haber entre ambos y así poder desarrollarme equilibradamente en ambos lados.</p>	<p>Es muy importante tener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, sino no estaremos satisfechos y no nos permitirá un crecimiento, además que no debemos exagerar en ningún aspecto, ya sea laboral o personal, por eso es importante el equilibrio.</p>
<p>7. Explique usted de qué forma se siente motivada en su centro de labores</p>		
<p>Me siento motivada en mi centro de labores, el hecho de ser enfermera y esta el ser considerada como la columna vertebral en el equipo de salud, ya que por más que hayan buenos médicos y personal</p>	<p>Uhm, por ejemplo, una forma de sentirme motivada es a través de las capacitaciones, los reconocimientos y felicitaciones cuando cumplimos con las metas.</p>	<p>Mira, cuando yo era trabajadora en primera línea, mi motivación en mi centro de labores era hacer línea de carrera: ser coordinadora, supervisora y directora, pero luego como jefa cambió mi</p>

<p>técnico, la enfermera es fundamental en el proceso de atención en el paciente y eso es lo que me motiva, hacer bien mi trabajo, aplicando mis conocimientos de forma correcta y ética, un ejemplo: administrar los medicamentos con los 5 correctos.</p>		<p>motivación, pues considero que es brindar estímulo a los trabajadores.</p>
<p>8. ¿Qué te haría sentir más valorado en tu puesto de trabajo?</p>		
<p>Uhm, el reconocimiento y agradecimiento de mis pacientes, así como el reconocimiento de mis jefes y colegas.</p>	<p>En mi puesto de trabajo, me hace sentir más valorada, el reconocimiento y el apoyo de la gestión que realizo.</p>	<p>Me haría sentirme más valorada el logro de las metas que pone la empresa y que el equipo que uno lidere crezca.</p>
<p>9. ¿Qué le ayudaría a mantener su motivación en el trabajo a largo plazo?</p>		
<p>Mantener mi motivación a largo plazo es ser una enfermera con excelencia y para ello debo capacitarme constantemente y además considerar que para esto es importante el factor económico.</p>	<p>A largo plazo, lo que mantiene motivada es el crecimiento profesional y el liderazgo obtenido durante mi desempeño.</p>	<p>Lo que me ayudaría a mantener mi motivación en el trabajo a largo plazo, son los valores, ser responsable, íntegra y guardar respeto.</p>
<p>Subcategoría: Alineación estratégica</p>		

10. Explique usted de qué forma aporta con su trabajo en el desarrollo de su centro de labores		
<p>El aporte de mi trabajo en mi centro de labores, a pesar de las deficiencias que hay es, por ejemplo: en cuanto a enfermería es a través de desarrollar bien el proceso de atención al paciente con mucho profesionalismo y, en cuanto a lo material, es gestionar, por ejemplo: al observar que hay camas deficientes por deterioro, se debe gestionar su reparación y así dejarán de ser abandonadas y volverán a ser utilizadas.</p>	<p>Uhm, básicamente la forma de como apporto en el desarrollo de mi centro de labores, es a través de mi experiencia y el conocimiento que tengo para poder conducir en mi trabajo y con ello apoyar con nuestra gestión a través de las asesorías técnicas a las jefaturas en el hospital.</p>	<p>Considero que una forma de aportar desarrollo en mi centro de labores es liderando al personal, siendo yo un ejemplo a seguir no sólo con palabras sino con hechos, demostrando en todo momento la responsabilidad y el respeto a los demás.</p>
11. Explique qué tan importante es para usted tener un equilibrio entre la vida personal y laboral		
<p>Es súper importante tener un equilibrio entre la vida personal y laboral, porque no puedes dejar de lado a tu familia y sólo dedicarte al trabajo o tampoco dedicarle mucho tiempo a tu familia y que esto condicione por ejemplo, llegar tarde al trabajo y descuidar a tu paciente en cuanto a una debida atención.</p>	<p>Como ya había mencionado, es necesario tener un equilibrio entre la vida personal y laboral para conducir bien en ambas partes.</p>	<p>Es importante tener un equilibrio, en lo personal y laboral, ya que, por ejemplo, si tu vida personal no está bien, no podrás rendir bien en el aspecto laboral, por eso es importante mantener el equilibrio. Para mí, lograr este equilibrio no ha sido fácil, lo he aprendido en el camino, al iniciar en mi camino laboral, yo priorizaba más el trabajo, pero ahora mantengo ese equilibrio entre lo laboral y mi vida personal.</p>

12. Explique usted si conoce los objetivos de la organización. Así como la misión y visión de la misma.		
Claro que sí las conozco, la misión en mi hospital era prevenir los riesgos y proteger el daño y recuperar a salud del paciente. Es decir, en mi hospital no sólo se centra en recuperar la salud del paciente sino también prevenirlo a través del área de vacunación, es más, también hay un equipo de enfermería que brinda charlas para evitar los riesgos laborales y como objetivo se tiene que está postulando a la obtención de una acreditación de 3er nivel para su reconocimiento a nivel nacional e internacional.	Sí claro, que las conozco, por ejemplo, la misión y visión de la organización está orientada en brindar una atención con calidad.	Sí, es algo que se tiene que aprender de memoria, porque forma parte de una evaluación y está consiste en hacer no sólo vida saludable, sino que debemos mantener 5 valores, como son el respeto, la integridad, la equidad, la empatía y el trabajo en equipo.
13. Explique qué le hace sentir más conectado con la cultura de la organización		
Lo que me hace sentir conectado con la cultura de la organización es el trabajar en equipo, tanto es así, que ahora los jefes ya no son como militares, sino que se suman en ayudar a solucionar alguna deficiencia que se tenga. Esto ayuda a que haya una relación laboral más amigable.	Lo que me hace sentir más conectada con la cultura de la organización es el brindar una atención segura y con calidad a los pacientes.	Lo que me hace sentir más conectado con la cultura en mi organización es haberme formado ahí desde mis inicios, basado en los valores que inculca la empresa, que están plasmados en la misión y visión, además de contar con un área de recursos humanos que valora a su personal.
14. Explique qué le motiva más: cumplir tus propias metas o cumplir metas de equipo		
En mi centro laboral me motiva más cumplir las metas como equipo, porque uno sólo no logra objetivos, sin embargo,	Lo que motiva más es el cumplir ambas metas, ya que, si solo cumplo las metas	Para mí me motiva más, es cumplir las metas del equipo, es decir las metas que te pone la institución, sino las cumplimos

el equipo multidisciplinario, si logrará cumplirlos.	de la organización, pues no habría un equilibrio.	no vamos a desempeñarnos bien y no alcanzaremos las metas.
15. Explique usted si el centro donde labora ha reconocido el desarrollo de sus actividades en algún momento		
Sí claro, de acuerdo a mi perfil me convocaron a ser la coordinadora en mi servicio, eso para mí es una muestra de reconocimiento.	Uhm, sí, básicamente el reconocimiento por el desarrollo de mis actividades ha sido a través de felicitaciones por correo que las hacen públicas, además de reconocimientos en base a certificados.	Sí claro, siempre han reconocido mi desempeño con premios, en el 2012 junto a mi ascenso, en el 2015 porque no hubo riesgos en la clínica y en el 2022 por lograr la acreditación en mi centro de labores.
Subcategoría: Enfoque de lazos		
16. Explique usted si considera necesaria las capacitaciones periódicas en su centro de labores		
Sí, en realidad las capacitaciones son súper necesarias y se deben realizar periódicamente, en mi hospital hay personal con gran experiencia, pero la tendencia debe ser la capacitación, ya que siempre se va innovando y hay procedimientos que se realizan hace 15 años y que ahora no se realiza de esa forma. Ahora tenemos varios comités, de ética, de bioseguridad, de capacitaciones que hace que estemos capacitados constantemente.	Sí claro, considero necesarias las capacitaciones, estas deben ser periódicas en todos los profesionales durante el año, siendo obligatorias y realizadas no sólo dentro del centro de labores sino también de forma externa.	Para mí, es obligatorio capacitarse, si una persona no se capacita, no estar actualiza y no verá más de lo que adquirió en sus inicios de su formación. Durante el año debemos tener mínimamente 4 capacitaciones en el área y además subir de grados a través de maestrías o doctorados, ya que la actualización te permitirá ser resiliente a los cambios.
17. ¿Cuál es tu reacción ante la oportunidad de asumir más responsabilidades en tu trabajo?		

<p>Mira en realidad mi reacción es de gran responsabilidad e incremento de estrés, porque, el asumir más responsabilidades implica hacer más cosas, como: supervisar, organizar y, coordinar un servicio no es nada fácil y más aún si consideramos trabajar con seres humanos.</p>	<p>Eh, para mí asumir más responsabilidades en mi trabajo es un reto.</p>	<p>Mi reacción ante una nueva oportunidad de asumir más responsabilidades, es ponerme un reto más y a mí me encantan los retos, siempre con el apoyo de los demás. Me encanta liderar y también de mostrar el liderazgo en cada uno de mis trabajadores.</p>
<p>18. Explique usted cómo son evaluadas sus funciones de desempeño</p>		
<p>Sí claro, las funciones de desempeño son evaluadas cada 6 meses y evalúan a través de ello: la responsabilidad, iniciativa, calidad de trabajo, confiabilidad y las relaciones interpersonales que es muy importante y el cumplir las normas.</p>	<p>Básicamente las funciones de desempeño, son evaluadas a través de indicadores propios de la institución.</p>	<p>Eh, GDH (Gestión del Desarrollo Humano) es quien envía una ficha de preguntas para evaluar el cumplimiento de nuestras actividades en el área, pero primero a través del líder del área, quien es el quien nos evalúa y finalmente producto de esa evaluación hay una retroalimentación de ese proceso que le permitirá para una próxima evaluación corregir algunas deficiencias. Antes el mejor desempeño lo premiaban con reconocimientos con sólo cartones, ahora se hace a través de estímulos y uno de ellos es un bono que aunque no lo creas ayuda mucha en mejorar el clima laboral.</p>
<p>Subcategoría: Desempeño basado en la acción</p>		
<p>19. Explique usted de qué forma le monitorean el cumplimiento de la planificación en su centro de labores</p>		

<p>La forma como monitorean el cumplimiento de la planificación es través de indicadores, los cuales algunos se realizan de forma diaria: atenciones de pacientes, canalizaciones de vías, etc.</p>	<p>Acá básicamente, la forma de como monitorean la planificación, es a través de un seguimiento y monitoreo a los indicadores.</p>	<p>Bueno, primero todos los líderes planifican ya sea recursos u otros y eso lo hacemos en el mes de octubre. Luego viene la fase de monitoreo y esto se hace en base a indicadores cada 3 meses, lo bonito de esto es que los gerentes a través de un zoom comunican sobre el estado de los indicadores a todos los trabajadores. Manejamos 434 indicadores, 300 son indicadores de producción y 134 de calidad.</p>
---	--	---

ANEXO 6: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, PALOMINO LÓPEZ PATRICIA GLADYS identificado con N° de Documento N° 10669946 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en una Unidad de Salud, Lima 2024".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:


LIMA, 16 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
PALOMINO LÓPEZ PATRICIA GLADYS DNI: 10669946 ORCID: 0009-0008-0395-5239	Firmado electrónicamente por: PPALOMINOLO5 el 16- 07-2024 09:45:02

Código documento Trilce: TRI - 0817261

ANEXO 7: TURNITIN

feedback studio PATRICIA GLADYS PALOMINO LOPEZ Experiencia del Employee Engagement de Enfermeras que Trabajaron en una Unidad de Salud, Lima 2024 /100 1 de 13



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Experiencia del employee engagement de enfermeras que trabajaron en unidades de salud, Lima 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:
Patricia Gladys Palomino López (orcid.org/0009-0008-0395-5239)

ASESORES:
Dr. Méndez Vergaray, Juan (orcid.org/0000-0001-7286-0534)
Dr. Sánchez Díaz, Sebastián (orcid.org/0000-0002-0099-7694)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Salud Integral Humana

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	Submitted to Trabajo del estudiante	<1 %
10	www.ccar.org.ni Fuente de Internet	<1 %
11	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 30 Número de palabras: 7956 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado