

**Artículo Original / Original Article**

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

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

Carmen Joesy Trigozo-Pezo<sup>1</sup> ; Marisa Fiorella Sánchez-Rodríguez<sup>1</sup> ; David Troya-Palomino<sup>1</sup> ; Jose Joel Cruz-Tarrillo<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre el clima laboral y el *engagement* en los colaboradores del Hospital II Tarapoto - EsSalud. En este estudio, se utilizó la metodología para una investigación básica, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. Asimismo, la muestra fue no probabilística con un total de 180 participantes. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron sometidos a la fiabilidad alfa de Cronbach: CL-SPC con un resultado de 0,962 y UWES-17 con un resultado de 0,926. La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov determinó el empleo del coeficiente de Rho Spearman. Los resultados evidencian que el clima laboral y el *engagement* son regulares (78,9% y 56,1%, respectivamente). Además, existe relación significativa entre el clima laboral y el *engagement* con un p-valor = 0,000 y el Rho Spearman = 0,566\*\*, lo cual indica que la relación es moderada.

**Palabras clave:** clima laboral; comunicación laboral; *engagement*; vigor

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the correlation between the work environment and *engagement* in the employees of Hospital II Tarapoto - EsSalud. In this study, the methodology for a basic research, quantitative approach, descriptive-correlational level and a non-experimental design was used. Likewise, the sample was non-probabilistic with a total of 180 participants. The technique was the survey and the instruments were subjected to Cronbach's alpha reliability: CL-SPC with a result of 0.962 and UWES-17 with a result of 0.926. The Kolmogorov-Smirnov normality test determined the use of the Rho Spearman coefficient. The results show that the work environment and *engagement* are regular (78.9% and 56.1%, respectively). In addition, there is a significant relationship between work environment and *engagement* with a p-value = 0.000 and the Rho Spearman = 0.566 \*\*, which indicates that the relationship is moderate.

**Keywords:** work climate; work communication; *engagement*; vigor

**Cómo citar / Citation:** Trigozo-Pezo, C. J., Sánchez-Rodríguez, M. F., Troya-Palomino, D. & Cruz-Tarrillo J. J. (2022). Clima laboral y *engagement* en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e14. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.14>

**Recibido:** 05/01/2022

**Aceptado:** 25/03/2022

**Publicado:** 20/04/2022

\*Jose Joel Cruz-Tarrillo - jose.cruz@upeu.edu.pe (autor de correspondencia)



Los autores. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

## 1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

Cuando se presenta un clima laboral no favorable afecta al total de la organización y dificulta conseguir los objetivos (Paco & Matas, 2015). La falta de un buen clima laboral influye generando malestar total y afectando el rumbo a la consecución de los objetivos. Desde la perspectiva de Torres Pacheco & Zegarra Ugarte (2015), el principal problema para lograr un clima laboral aceptable es la falta de jefes que demuestren liderazgo y que orienten a los colaboradores propiciando un ambiente participativo. Finalmente, Sandoval Caraveo (2004) sostuvo que las organizaciones tienen características particulares que las hacen únicas, y que el ambiente en la organización influye en el *engagement* de los colaboradores hacia su trabajo.

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

Para hacer frente a la abundante necesidad de atenciones sanitarias, es indispensable que los colaboradores sientan compromiso hacia el trabajo. Según Schaufeli et al. (2002), el *engagement* es la disposición positiva hacia el trabajo y se manifiesta en las acciones que siguen: (a) el vigor en la realización de las labores encomendadas, (b) la absorción del tiempo en el desarrollo de las actividades y (c) la dedicación que el colaborador pone a su trabajo. De acuerdo con Ocampo Bustos et al. (2015) se manifiesta cuando un colaborador demuestra satisfacción por su trabajo y por el desarrollo de las actividades encomendadas. Montoya Zuluaga & Moreno Moreno (2012)

consideraron que los colaboradores con altos niveles de *engagement* realizan sus actividades con buenos resultados y demuestran mucha energía en su desarrollo. De forma similar, Trógolo et al. (2013) expresaron que se refiere a un colaborador con entusiasmo y dedicación en el desarrollo de sus actividades laborales.

A inicios del año 2020, se presentó el primer caso positivo de COVID-19 en el Perú, lo que dio inicio a la emergencia sanitaria decretada por el Estado peruano. Dadas estas circunstancias, como consta en el registro del portal Estado Peruano se dictó el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo del año 2020, en el que se señalan las medidas para prevenir la enfermedad y se dispone la alerta sanitaria a todos los establecimientos de salud a nivel nacional. Consecuentemente, se requirieron profesionales en salud con *engagement* laboral y con buena vocación de servicio. Por otro lado, el personal de las diferentes áreas de las instituciones de salud se ha visto expuesto a un incremento inimaginable de demanda de atención médica producto de la pandemia. Se trata de personal considerado de primera línea y que, en muchos casos, se han contagiado con el virus en la realización de sus actividades.

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

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

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo de estudio

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

El nivel de la investigación fue descriptivo-correlacional. Igualmente, busca establecer la relación entre dos o más constructos o variables (Hernández Sampieri et al., 2014). Esta investigación se sustentó en la búsqueda de la relación de variables en un tiempo y espacio determinado.

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

## 2.2. Población

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

## 2.3. Muestra

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

## 2.4. Instrumento

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el instrumento de medición del clima laboral CL-SPC de Palma Carrillo (2004). Este instrumento está compuesto por cinco dimensiones. Para el *engagement*, se utilizó el instrumento de medición denominado Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) en su versión en español. Este fue elaborado por Schaufeli & Bakker (2011) y está estructurado en tres dimensiones.

Los instrumentos fueron sometidos a la determinación de la fiabilidad de alfa de Cronbach y el resultado fue el que sigue: (a) para instrumento CL-SPC, el coeficiente fue de 0,962 y (b) para el instrumento UWES-17, el coeficiente fue de 0,926. De acuerdo con Pallant (2020) para determinar la fiabilidad de un instrumento, el resultado de alfa de Cronbach debe estar por encima de 0,7.

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

## 2.5. Análisis de datos

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

Para analizar los datos en estadística descriptiva se utilizó el paquete estadístico SPSS 26 y para determinar el coeficiente de correlación más adecuado, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov de las variables y dimensiones. Se determinó que los datos presentaron una distribución normal y el nivel Sig. fue menor al 0,05. Por tal razón, se procedió a utilizar la prueba no paramétrica denominada coeficiente de Rho Spearman.

Respecto a los niveles de relación, se ha tomado en cuenta a Pallant (2020). El autor indicó que hay parámetros para determinar la relación. De acuerdo con esta investigación, se utilizaron los siguientes: (a) si el valor Rho Spearman es de 0,4 a 0,69 corresponde a una correlación positiva moderada y (b) si el valor Rho Spearman es de 1,2 a 0,39 corresponde a una correlación positiva baja.

### 3. RESULTADOS

En la Tabla 1, se muestran los datos sociodemográficos de la muestra con mayor porcentaje: 57,2% género femenino, 41,1% de edad de 36 a 45 años, 55,6% estado civil casado y 48,3% tiempo laborando en la empresa de 1 a 5 años.

**Tabla 1**

*Datos sociodemográficos (N=180)*

		<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>	Masculino	77	42,80
	Femenino	103	57,20
<b>Edad</b>	Menos de 25 años	6	3,30
	de 25 a 35 años	70	38,90
	de 36 a 45 años	74	41,10
	de 46 a 55 años	19	10,60
	de 56 años a más	11	6,10
<b>Estado civil</b>	Soltero	60	33,30
	Casado	100	55,60
	Viudo	3	1,70
	Divorciado	17	9,40
<b>Tiempo que labora en la institución</b>	Menos de un año	6	3,30
	de 1 a 5 años	87	48,30
	de 5 años a 10 años	55	30,60
	más de 10 años	32	17,80

En la Tabla 2, se muestran los niveles del clima laboral y sus dimensiones. De estos se evidencia la información que sigue: (a) la variable en general en porcentaje mayor se encuentra en un nivel regular con un 78,9%; (b) la autorrealización en un nivel regular con un 70,6%; (c) involucramiento en nivel regular con un 74,4%; (d) supervisión en nivel regular con un 77,8%; (e) comunicación en nivel regular con un 80,0%; (f) condiciones laborales en nivel regular con un 76,1%.

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

Variable / Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	f	%	f	%	f	%
Clima laboral	8	4,40	142	78,90	30	16,70
Autorrealización	7	3,90	127	70,60	46	25,60
Involucramiento	5	2,80	134	74,40	41	22,80
Supervisión	9	5,00	140	77,80	31	17,20
Comunicación	13	7,20	144	80,00	23	12,80
Condiciones laborales	14	7,80	137	76,10	29	16,10

En la Tabla 3, se muestran los niveles del *engagement* y sus dimensiones. De ellos, se tiene en porcentaje mayor lo que sigue: (a) la variable en general se encuentra en un nivel regular con un 56,1%; (b) el vigor en un nivel regular con un 53,9%; (c) dedicación en nivel regular con un 57,2% y (d) absorción en nivel regular con un 63,3%.

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

Variable / Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	f	%	f	%	f	%
<i>Engagement</i>	2	1,10	101	56,10	77	42,80
Vigor	6	3,30	97	53,90	77	42,80
Dedicación	7	3,90	103	57,20	70	38,90
Absorción	4	2,20	114	63,30	62	34,40

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

- Si el p valor es  $> 0,05$ , no existe relación significativa entre las variables.
- Si el p valor  $< 0,05$ , existe relación significativa entre las variables.

En la Tabla 4, respecto a la correlación del clima laboral y el *engagement* se determinó la existencia de una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,566\*\*).

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

**Tabla 4***Análisis inferencial del clima laboral y el engagement (N=180)*

Variable/ dimensiones	Engagement		
	Rho Spearman	p - valor	N
Clima laboral	0,566	0,000	180
Autorrealización	0,627	0,000	180
Involucramiento	0,622	0,000	180
Supervisión	0,321	0,001	180
Comunicación	0,453	0,000	180
Condiciones laborales	0,448	0,000	180

#### 4. DISCUSIÓN

Los resultados demuestran que el clima laboral en el Hospital II Tarapoto - EsSalud es regular con 78,9%; el 16,7% lo considera adecuado y el 4,4%, inadecuado. Este resultado es similar al estudio realizado por Puitiza Lucano et al. (2020) en la Micro Red de Salud de Bagua Grande en el Perú, en el que indicó que el 46,7% lo considera regular; el 25%, adecuado y el 28,3%, inadecuado. Peña-Viveros et al. (2015) comunicaron en un reporte realizado en salud pública en México los resultados acerca del clima laboral: regular en un 36,8%; adecuado en 27,6%, e inadecuado en 35,6%. Estos estudios con los que se contrastan los resultados obtenidos en la institución objeto de estudio demuestran similitud en investigaciones de otras organizaciones sanitarias que muestran en mayor porcentaje un nivel regular, presentando la oportunidad para la realización de mejoras. Cabe recalcar que Peña-Viveros et al. (2015) realizaron la evaluación utilizando una metodología diferente y, pese a ello, el resultado es similar.

En el Hospital II Tarapoto-EsSalud, los resultados evidencian con respecto a los componentes del clima laboral (dimensiones) que para la dimensión autorrealización el mayor porcentaje regular fue de 70,6%; la dimensión involucramiento, de 74,4% regular; la dimensión supervisión, de 77,8% regular; la dimensión comunicación, de 80% regular, y la dimensión condiciones laborales de 76,1%. Los niveles en todas las dimensiones se encuentran en su mayor proporción como regular. Estos resultados son análogos a los resultados de las dimensiones en el estudio presentado por Puitiza Lucano et al. (2020) en la Micro Red de Salud de Bagua Grande en el Perú, en el que tuvo como resultado lo siguiente: la dimensión cultura organizacional en un 66,7% es regular; la dimensión diseño organizacional en un 40,0% es regular y la dimensión potencial humano en un 53,1% es regular. Este resultado en cuanto a las dimensiones es similar y se indica que es necesario realizar mejoras.

En un estudio realizado por Gutiérrez Lazo de la Vega (2020) en el Hospital Regional de Ica se encontró un resultado en las dimensiones del clima que difieren del presente estudio: en la dimensión estructura en un 55,2% es adecuada; la dimensión remuneraciones en un 57,1% es adecuada; la dimensión responsabilidad en un 57,1% es adecuada; la dimensión riesgo en un 57,1% es adecuada; la dimensión apoyo en un 57,1% es adecuada y la dimensión conflicto en un 42,9% es adecuada. En suma, se aprecia que el resultado de este estudio en cuanto a las dimensiones difiere de esta investigación y se presentan un reto para realizar mejoras.

De manera general, en este estudio se determinó que hay relación significativa entre el clima laboral

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

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

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

## CONCLUSIONES

Esta investigación demostró que el clima laboral en el Hospital II Tarapoto- EsSalud es regular con 78,9%; el 16,7% lo considera adecuado y el 4,4%, inadecuado; teniendo relación moderada con el *engagement* ( $p$ -valor = 0,000; Rho Spearman = 0,566). Esto indica que, mientras mejor se perciba el clima laboral mejora el *engagement* que los colaboradores muestran al trabajo, y si se percibe el clima como desfavorable, el *engagement* se mostrará como desfavorable.

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

## FINANCIAMIENTO

Ninguno

## CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

## CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Trigozo-Pezo, C. J. y Sánchez-Rodríguez, M. F.

Curación de datos: Troya-Palomino, D. y Cruz-Tarrillo J. J.

Análisis formal: Trigozo-Pezo, C. J. y Sánchez-Rodríguez, M. F.

Investigación: Trigozo-Pezo, C. J., Sánchez-Rodríguez, M. F., Troya-Palomino, D. y Cruz-Tarrillo J. J.

Metodología: Trigozo-Pezo, C. J. y Sánchez-Rodríguez, M. F. y Cruz-Tarrillo J. J.

Supervisión: Troya-Palomino, D. y Cruz-Tarrillo J. J.

Redacción-borrador original: Trigozo-Pezo, C. J., Sánchez-Rodríguez, M. F.

Redacción-revisión y edición: Troya-Palomino, D. y Cruz-Tarrillo J. J.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiang Vega, M. M., Fuentealba Elgueta, I. I., & Nova Cabrera, R. A. (2017). Relación Entre Clima Organizacional y *Engagement*, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>
- Coronel Chugden, J. W., Ayay Arista, G., & Milla Pino, M. E. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31). <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34042>
- Gutiérrez Lazo de la Vega, Z. (2020). Clima organizacional relacionado con la motivación del profesional de enfermería del Hospital Regional de Ica 2017-2018. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 8(1), 12-19. <https://doi.org/10.35563/revan.v8i1.313>
- Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA. Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.).
- Jiménez, D. S., Méndez Celis, P. B., Arancibia Morales, D., & Cortes Tello, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. *Universidad y Sociedad*, 12(1). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751>
- Juarez García, A., Flores Jiménez, C. A., & Pelcastre Villafuerte, B. E. (2020). Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: Una exploración preliminar. *Salud UIS*, 52(4). <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020007>
- López Ospina, J., & Meneghel, I. (2017). Clima Organizacional como antecedente del *Engagement* en una muestra de empresas colombianas. Modelo de Ecuaciones Estructurales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 35(1), 21-34. <https://doi.org/10.21772/ripo.v35n1a02>
- Montoya Zuluaga, P. A., & Moreno Moreno, S. (2012). Relación entre Síndrome de Burnout, Estrategias de afrontamiento y *Engagement*. *Psicología desde el Caribe*, 29(1). <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1940>
- Ocampo Bustos, R. M., Juárez-García, A., Arias Galicia, L. F., & Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a *engagement* en empleados de un restaurante de Morelos, México. *LIBERABIT*, 21(2). <http://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/262>
- Paco, R., & Matas, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 05(02). <https://doi.org/10.18259/acs.2015048>
- Pallant, J. (2020). *SPSS Survival Manual* (6.ª ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003117452>

- Palma Carrillo, S. P. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC* (1.ª ed.).
- Peña-Viveros, R., Hernández-Hernández, D. M., Vélez-Moreno, A. M. L., García-Sandoval, M. G., Reyes-Tellez, M. A., & Ureña-Bogarín, E. L. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Salud Pública de México*, 57(6), 528. <https://doi.org/10.21149/spm.v57i6.7642>
- Puitiza Lucano, C. M., Tejada Muñoz, S., Morales Rojas, E., Chávez Quintana, S., & Sánchez Santillan, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31). <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34044>
- Sanca, M. D. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 9. [https://doi.org/10.1016/S1696-2818\(07\)74162-8](https://doi.org/10.1016/S1696-2818(07)74162-8)
- Sandoval Caraveo, M. del C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27). <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2011). *UWES-Utrecht Work Engagement Scale: Manual*. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/TestManuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/TestManuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
- Schaufeli, Wilmar B., Martínez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and Engagement in University Students. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481. <https://doi.org/10.1177/0022022102033005003>
- Sharma, R., Webster, P., & Bhattacharyya, S. (2014). Factors affecting the performance of community health workers in India: a multi-stakeholder perspective. *Global Health Action*, 7(1), 25352. <https://doi.org/10.3402/gha.v7.25352>
- Torres Pacheco, E., & Zegarra Ugarte, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *COMUNI@CIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5-14. <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/66>
- Trógolo, M. A., Pereyra, A. P., & Sponton, C. (2013). Impacto de Diferentes Estilos de Liderazgo Sobre el *Engagement* y Burnout: Evidencia en una Muestra de Trabajadores Argentinos. *Ciencia & trabajo*, 15(48), 152-157. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492013000300008>