



**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
CENTRO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SALUD MENTAL**

**ENGAGEMENT EN EL PERSONAL DE UN
SERVICIO DE CUIDADO INTENSIVO DE ADULTO
EN UNA INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA MÉDICA
COLECTIVA**

Autor:

Lic. Enf. Carlos Amorín

Tutor:

Dr. Augusto Ferreira, Ph.D.

Facultad de Enfermería
BIBLIOTECA
Hospital de Clínicas
Av. Italia s/n 3er. Piso
Montevideo - Uruguay

Montevideo, 2020

Montevideo, 20 de julio de 2020.

Sres. Centro de Postgrados Facultad de Enfermería

Universidad de la República

PRESENTE

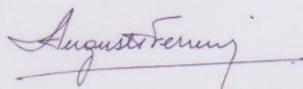
Por medio de esta, y a la vez de saludarles cordialmente, comunico que el estudiante del programa de Maestría en Salud Mental Lic. Carlos Amorín, CI: 4487283-5, ha realizado las correcciones solicitadas por el tribunal, en oportunidad de la defensa, a la tesis: "Engagement en el personal de un servicio de Cuidado Intensivo de Adulto en una Institución de Asistencia Médica Colectiva".

Se han hecho los siguientes cambios, solicitados por el tribunal:

1. Se adjunta aval del Comité de Ética para el proyecto nacional.
2. Se ha corregido la catalogación de la muestra.
3. Se ha colocado nombre a todas las tablas y gráficos.
4. Se aclara por qué el cuestionario se aplica a todos los niveles de cargos en una organización, siguiendo la línea de los autores en el tema.
5. Se han desarrollado en forma más contundente las conclusiones.

Por lo expuesto, otorgo mi aval en esta instancia como tutor para que el trabajo sea presentado culminando así el proceso.

Saluda cordialmente,



Dr. Augusto Ferreira

RESUMEN

Introducción: La calidad de la atención de salud ha sido estudiada desde el estrés y burnout la prestación de cuidados sanitarios es una tarea física y emocionalmente agotadora, influyendo sobre salud y bienestar, relacionado esto con la disminución de calidad y aumento de eventos adversos. Algunos individuos tienden a no poder afrontar el estrés, otros tienen capacidad de adaptarse a situaciones complejas. Estos dan valor agregado al servicio, se equivocan menos, asisten siempre, lo cual minimiza el error. Conocer el nivel de engagement, a través de las dimensiones vigor, dedicación y absorción, que presenta el personal de salud y cómo perciben el desarrollo de su trabajo es relevante, repercute en la calidad de las prestaciones y en el bienestar laboral.

Objetivo: Determinar el nivel de vigor, dedicación y absorción en el trabajo del personal de un CTI de adultos de una Institución de Asistencia Médica Colectiva, detectando los factores que influyen en su nivel de compromiso.

Metodología: Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, realizado en Montevideo Uruguay, de abril a junio del 2019. La muestra seleccionada es por conveniencia de 56 funcionarios de una Institución de Asistencia Médica Colectiva, aplicando un cuestionario auto administrado versión de Utrecht Work Engagement Scale de 17 ítems para evaluar vigor, dedicación y absorción en el trabajo.

Resultados: El nivel de dedicación indica identificación con el trabajo como experiencia significativa y desafiante. Es importante llegar a niveles más altos, promoviendo autoeficacia, brindando oportunidades de crecimiento. El vigor muestra que los individuos poseen energía, entusiasmo. Absorción el estudio muestra la facilidad del trabajador para interrumpir actividades laborales.

Conclusiones: Se determinó el nivel de engagement en los trabajadores estudiados, la dedicación fue la dimensión de menor valor, nos muestra un camino para seguir estudiando el fenómeno abordado.

Palabras Claves: Personal de enfermería, Estrés laboral, Síndrome de Burnout, Engagement.

SUMMARY

Introduction: The quality of health care has been studied since stress and burnout, the provision of health care is a physically and emotionally exhausting task, influencing health and well-being, related to the decrease in quality and increase in adverse events. Some individuals tend to be unable to cope with stress, others have the ability to adapt to complex situations. These give added value to the service, they make less mistakes, they always attend, which minimizes the error. Knowing the level of engagement, through the dimensions of vigor, dedication and absorption, that health personnel present and how they perceive the development of their work is relevant, has an impact on the quality of benefits and on work well-being.

Objective: To determine the level of vigor, dedication and absorption in the work of the staff of an adult ITC of a Collective Medical Assistance Institution, detecting the factors that influence their level of commitment.

Methodology: Quantitative, descriptive, cross-sectional study, carried out in Montevideo Uruguay, from April to June 2019. The selected sample is for convenience 56 officials from a Collective Medical Assistance Institution, applying a self-administered questionnaire version of the Utrecht Work Engagement Scale of 17 items to assess vigor, dedication and absorption at work.

Results: The level of dedication indicates identification with the job as a significant and challenging experience. It is important to reach higher levels, promoting self-efficacy, providing

growth opportunities. Vigor shows that individuals possess energy, enthusiasm. Absorption The study shows the ease of the worker to interrupt work activities.

Conclusions: The level of engagement in the studied workers was determined, dedication was the dimension of least value, it shows us a way to continue studying the phenomenon addressed.

Key Words: Nursing staff, Work stress, Burnout syndrome, Engagement.

INDICE

INDICE.....	Pág. 1.
INTRODUCCION.....	Pág. 2 - 5.
JUSTIFICACION.....	Pág. 6 - 11.
OBJETO DE ESTUDIO.....	Pág. 12.
PREGUNTA DE INVESTIGACION.....	Pág. 12.
OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	Pág. 12.
MARCO TEORICO.....	Pág. 13 - 29.
DISEÑO METODOLOGICO.....	Pág. 30 - 39.
ANALISIS DE LOS DATOS.....	Pág. 40 - 56.
CONCLUSIONES.....	Pág. 57 - 58.
ANEXOS.....	Pág. 59 - 64.
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	Pág. 65 - 71.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es realizado por un estudiante de Maestría en Salud Mental de la Universidad de la República, Facultad de Enfermería Generación 2014.

El tema por abordar tiene que ver con la salud laboral del personal de salud, especialmente en lo referido a su estado de bienestar y su salud mental en relación con el compromiso con el trabajo que realizan.

Todas las personas se enfrentan diariamente a estresores, sin embargo, no todos responden a los mismos de la misma forma.

En las instituciones de salud, donde los profesionales trabajan directamente con otros individuos, se ven expuestos a diferentes factores que generan estrés. Dependiendo la forma particular de respuesta ante estos, las personas pueden generar conductas de adaptación para superar dichas circunstancias y sobrellevar el trabajo, o bien pueden mostrar conductas adaptativas que reflejan un gran desgaste físico y emocional.^{1, 2, 3}

La respuesta de cada individuo es probable que vaya acorde al ambiente laboral que existe en la institución, ya que este impacta en el tipo de estrés que presenta el personal y por ende en la productividad, porque define la marcha eficaz de las actividades y el bienestar en todos los niveles. Cuando el ambiente laboral es positivo se favorece la existencia de un personal productivo, motivado, comprometido, leal y que gusta de trabajar en equipo, lo que se relaciona con el concepto de Engagement.

El Engagement es un estado positivo de la mente relacionado al trabajo que es caracterizado por el **vigor**, la **dedicación** y la **absorción**. Cuando al contrario en la institución el personal percibe un ambiente negativo, poco motivador o con una carga de

trabajo excesiva para sus capacidades de respuesta, se empieza a mostrar la presencia del estrés negativo o también llamado distrés, y cuando es de manera crónica es el llamado síndrome de Burnout.⁴

En este escenario, cabe destacar que la salud ocupacional de cualquier trabajador es un tema que ha cobrado especial interés en las últimas décadas a nivel internacional y también en nuestro país.

En esa línea, desde hace algunos años la salud ocupacional ha estado en la agenda pública y ha sido centro de debates, intercambios de opiniones, estudios de investigación, programas de mejora, entre otros.

Es indiscutible que ha habido avances en poner el tema sobre la mesa. Con esfuerzos, además, se han realizado valiosos estudios que han dado luz para al menos dejar escritos algunos propósitos en reglamentaciones y normativas. Los estudios publicados, salvo algunas excepciones muy valiosas, se han basado más en la enfermedad que en la salud.

La visión patogénica, una vez más ha prevalecido sobre la salutogénica.

Sin embargo, una mirada rápida al mundo nos conduce hacia modelos diferentes, enfoques distintos, visiones de la realidad desde otras perspectivas.

Las organizaciones sanitarias se encuentran en un proceso continuo de cambio motivado por las demandas del contexto externo y por la capacidad de adaptación de los empleados que en ellas trabajan.

Para que las organizaciones sanitarias prosperen y sobrevivan se requiere una sustancial participación psicológica que pone a prueba las competencias psicosociales del trabajador.

Las organizaciones modernas necesitan empleados que sean capaces y estén dispuestos a intervenir psicológicamente en sus puestos de trabajo⁵. Trabajar con personas como pacientes, clientes, estudiantes, exige el llamado trabajo emocional.⁶

Diversos estudios han puesto de manifiesto la importancia del bienestar y de la salud de trabajadores para el desempeño laboral y organizacional.^{7, 8, 9}

Por tanto, es recomendable que la gestión de las instituciones se centre en el desarrollo de sus empleados, tratándolos como un recurso valorado dentro de las organizaciones y preocupándose por su bienestar. De ahí la importancia de identificar y potenciar el Engagement de los empleados, ya que este constructo motivacional positivo explica el funcionamiento humano óptimo dentro de las organizaciones.

Desde este nuevo enfoque, en nuestro país se ha generado un proyecto denominado “Engagement: Una visión positiva desde el bienestar en los profesionales de la salud”, el cual pertenece a la línea de investigación Calidad de la Atención de Salud, liderada por los investigadores Ferreira y Chiminelli.¹⁰

En ese marco, y para llevar adelante este trabajo de tesis, hemos optado por participar de la mencionada línea y su proyecto.

Este estudio está permeado por las siguientes inquietudes de investigación: ¿Existen trabajadores de la salud que están altamente dedicados y que disfrutan de su trabajo? ¿En qué medida los trabajadores tienen un nivel de Engagement apropiado en una institución de asistencia sanitaria? ¿Cuáles son algunos de los factores que influyen en este nivel de compromiso desde su punto de vista?

En esa línea, se realizó un estudio cuantitativo y descriptivo en el cual se aplicará un instrumento de medición del Engagement al personal sanitario (por personal sanitario nos referimos a médicos, enfermeros, licenciados en enfermería, nutricionistas,

fisioterapeutas, auxiliares de servicio, administrativos, personal de farmacia) en una Institución de Asistencia Médica Colectiva en el área de Cuidados Intensivos del Adulto en todos los turnos correspondientes, teniendo como propósito identificar el personal que está altamente dedicado y disfruta de su trabajo, detectando los factores que influyen en su nivel de compromiso.

JUSTIFICACIÓN

Del Burnout al Engagement

Desde la década de los 70 se ha venido incrementando el conocimiento sobre el burnout o síndrome del quemado, como factor de riesgo psicosocial. Ha sido abundante su estudio como una necesidad orientada a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas que brindan servicios a personas, especialmente en las áreas de la educación y la salud.^{11, 12, 13, 14} Se ha comprobado que el estrés laboral es un fenómeno con efectos negativos en la salud y el bienestar tanto de las personas como de las organizaciones. El síndrome de estar quemado por el trabajo puede entenderse como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo.¹⁵

Tradicionalmente, las investigaciones que se han centrado en estudiar los factores que afectan a la salud y al bienestar laboral lo han hecho desde una perspectiva negativa, intentando identificar enfermedades, factores de riesgo, datos epidemiológicos, niveles de malestar tales como ansiedad, estrés laboral, entre otros.^{16, 17} Sin embargo, en los últimos años han aumentado los estudios que emplean un enfoque más positivo, intentando identificar factores protectores del bienestar profesional y personal del trabajador y explicar por qué hay personas y organizaciones que gozan de una mayor energía positiva en relación con el trabajo, así como la manera de conseguirlo.^{18, 19}

En esa línea, las últimas tendencias en esta área de estudio han dado un giro hacia la generación de conocimiento en un sentido opuesto al burnout que es “el Engagement”.

El Engagement es un estado positivo de la mente relacionado al trabajo que es caracterizado por el **vigor**, la **dedicación** y la **absorción**. Más que un estado momentáneo y específico, el Engagement se refiere a un estado más persistente y afectivo cognitivo

que no tiene el foco en un objeto, evento, individuo o comportamiento específico. El **vigor** se caracteriza por altos niveles de energía y resiliencia mental mientras se trabaja, además de voluntad de persistencia en situaciones de dificultad. La **dedicación** se refiere a estar fuertemente envuelto en el trabajo, y experimentar entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío. La **absorción** es caracterizada como estar completamente concentrado y envuelto en su trabajo, sintiendo que el tiempo pasa ligeramente y el individuo tiene dificultad en desapegarse de su trabajo. Un trabajador Engaged es una persona que está totalmente implicada y entusiasmada con su trabajo.²⁰

De acuerdo con Salanova, la traducción al español del concepto es dificultoso, ya que en la actualidad no se encuentra un término que abarque la total idiosincrasia del concepto. Se relaciona con algunos conceptos, con todos ellos, pero con ninguno solamente. Tiene que ver con la implicación en el trabajo (work involvement), el compromiso organizacional (organizational commitment), la dedicación al trabajo (work dedication), el apego al trabajo (work attachment), o la adicción al trabajo (workaholism).²⁰

Diversos estudios han puesto de manifiesto la importancia del bienestar y de la salud de trabajadores para el desempeño laboral y organizacional.^{7, 8, 9} Por tanto, es recomendable que la gestión de las instituciones se centre en el desarrollo de sus empleados, tratándolos como un recurso valorado dentro de las organizaciones y preocupándose por su bienestar. De ahí la importancia de identificar y potenciar el Engagement de los empleados, ya que este constructo motivacional positivo explica el funcionamiento humano óptimo dentro de las organizaciones.

Según Salanova, las organizaciones saludables reúnen una serie de requisitos, tales como:

1. La salud tiene un valor estratégico en la organización, la salud de los empleados es un fin en sí misma.

2. Se consigue un ambiente físico de trabajo sano y seguro, con menos accidentes laborales de tipo físico.
3. Se desarrolla un ambiente social de trabajo inspirador para los empleados, en donde están a gusto y trabajando con los compañeros y sus jefes; los empleados se sienten vitales y enérgicos (Engaged), motivados y fuertemente implicados en su trabajo.
4. Se establecen buenas relaciones con el entorno organizacional.²⁰

El Engagement en las instituciones de salud.

Si trasladamos lo expuesto al ámbito de la atención sanitaria, podríamos encontrar un camino para relacionar trabajadores de la salud engaged y organizaciones saludables con conceptos claves como la calidad de la atención de salud, la seguridad del paciente y la salud laboral.

Son varios los estudios que han mostrado que las unidades que muestran una mayor prevalencia de estrés son aquellas que trabajan con pacientes críticos y/o terminales, también encontrándose en el personal de las áreas cerradas, que justamente son aquellas que por lo general acogen a este tipo de usuarios; las dificultades en el manejo de las necesidades emocionales de los pacientes y de la familia, la impotencia e inseguridad que determinadas situaciones provocan, junto al hecho de que puedan darse prolongaciones innecesarias de la vida. Por otro lado, las exigencias de una continua capacitación requerida por los cuidados de una alta tecnología, sumándosele ente otros el encontrarse sometidos a un ambiente donde los estímulos se encuentran alterados (luz artificial, ruidos, entre otros) y la sobrecarga laboral.

Es importante explicitar que estas características del trabajo que funcionan como

estresores, y que van desde la organización hasta las relaciones interpersonales, no inciden de la misma forma en los sujetos. Las consecuencias se ven en forma individual y no colectiva. Aquí entran a tallar otros factores de importancia que van a determinar cómo sea percibido ese estresor, la intensidad y duración que el estrés pase a tener, y que llegue a transformarse en una enfermedad profesional, como lo es el Síndrome de Burnout, o como también se le ha dado en llamar síndrome del quemado, y/o del desgaste.

La personalidad con su fortaleza o fragilidad lloica y la calidad de vida del sujeto con sus grados de soporte social tanto desde lo emocional, informacional como material, influirán de forma significativa en como viva el sujeto su trabajo. No se puede hablar de enfermedad profesional sólo por las características de la labor, sino que debe de estar acompañada por estos aspectos personales, o estar atravesando momentos de mayor vulnerabilidad por encontrarse viviendo una situación de crisis.

Las atención de salud ha sido un foco de estudio en el cual se ha investigado el estrés y el burnout porque la prestación de cuidados sanitarios es una tarea física y emocionalmente agotadora para los profesionales de la salud, influyendo en muchos casos sobre la salud y el bienestar personal.^{11,12} A su vez, se ha relacionado el estrés y el burnout con la disminución de la calidad de los servicios y la posibilidad de aumento de eventos adversos en salud.²¹ Sin embargo, mientras algunos individuos tienden a no poder afrontar el estrés y a sentirse quemados, otros tienen una gran capacidad de adaptarse a situaciones complejas, a encontrar sentido y crecimiento personal ante experiencias traumáticas o estresantes. Estos trabajadores dan valor agregado al servicio, se equivocan menos, asisten siempre a trabajar, entre otras virtudes.

En lo relacionado al trabajador de un servicio de cuidados intensivos podríamos decir que una persona engaged lograría mejor resultados en la atención sanitaria en el área de especial complejidad y característica por su situación de estrés y necesidad de afrontamiento.

La mayoría de las investigaciones utilizan un modelo patogénico para el estudio de los problemas de los trabajadores de los servicios, centrándose en aspectos negativos que llevan a las personas a padecer determinadas dolencias para, posteriormente, diseñar intervenciones eficaces. Sin embargo, desde un modelo salutogénico, se intentan destacar aquellos aspectos positivos del individuo, estudiando a aquellos que cuentan con fortalezas y factores protectores que permiten hacer frente a las adversidades, de manera de encontrar hallazgos que puedan emplearse con aquellos que no los tienen.

Este enfoque de la gestión en salud hace que nos hagamos preguntas de investigación desde un marco más positivo, basándonos en las fortalezas de unos para superar las debilidades de los otros.

Para responder estas preguntas utilizamos diferentes métodos tanto cuantitativos como cualitativos. Un instrumento utilizado lo constituye la escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht (Utrecht Work Engagement Scale – UWES). Dicha herramienta fue diseñada y traducida al español. Se utiliza en su versión larga, la cual consta de 17 ítems. Está validada y presenta alta consistencia interna, debido al valor obtenido de 0.93 mediante el método de Alfa de Cronbach.^{22,23}

Durante años se han estudiado los problemas relacionados a los profesionales de la salud desde los aspectos negativos o factores de debilidad. Así, la preocupación de los directores, mandos medios y hasta de algunas organizaciones de trabajadores, han sido el

ausentismo, la falta de puntualidad en ocupar el puesto de trabajo, la desmotivación, la ineficiencia en el desempeño del cargo, los errores en la atención por mencionar algunos.

Esta línea de investigación orienta el foco hacia otro lado, diametralmente opuesto. Los estudios se orientan hacia el bienestar y la salud, hacia las fortalezas como medio para superar las debilidades. Estudiamos a aquellos que nunca faltan para conocer el porqué de su compromiso; a aquellos que siempre llegan en hora para identificar sus hábitos de puntualidad; a aquellos que están motivados para indagar cuales factores promueven ese comportamiento; a aquellos que hacen eficazmente su trabajo para conocer que herramienta emplean.

De esta forma, podemos planear intervenciones concretas, con datos y análisis a medida, para colaborar en la mejora de la calidad de los servicios a través de uno de sus actores más importantes: el capital humano de las organizaciones. Tomamos las buenas prácticas de algunos para perfeccionar las prácticas de aquellos que precisan mejora.

OBJETO DE ESTUDIO

Los trabajadores de la salud y su nivel de Engagement.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el nivel de vigor, dedicación y absorción en el trabajo del personal de un Centro de Terapia Intensiva (CTI) de adultos de una Institución de Asistencia Médica Colectiva y qué factores influyen en su compromiso?

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General:

- Determinar el nivel de vigor, dedicación y absorción en el trabajo del personal de un CTI de adultos de una Institución de Asistencia Médica Colectiva, detectando los factores que influyen en su nivel de compromiso.

Objetivo Específicos:

- Caracterizar a la población estudiada según variables sociodemográficas.
- Identificar el nivel de engagement en el personal del área.
- Determinar los factores organizacionales y personales que influyen en su nivel de compromiso.

Se ha buscado especialmente una coherencia entre la pregunta de investigación y los objetivos del estudio.

MARCO TEÓRICO

La motivación positiva: el Engagement y el “Fluir”:

Uno de los aspectos determinantes del comportamiento humano es la motivación, que es un proceso psicológico relacionado con el impulso, dirección y persistencia de la conducta. Al estar directamente relacionada con la actividad, hace que sea un tema de total interés en el ámbito del trabajo y las organizaciones. Desde la **Psicología Organizacional Positiva**, este impulso a actuar en relación con el trabajo, en determinadas condiciones y para ciertas personas, puede ser fuente de satisfacción y bienestar reportando beneficios tanto para la persona como para la organización. Dos conceptos han sido ampliamente estudiados en este contexto, el Engagement y el flow. Estos términos no han sido traducidos a sus homólogos en español ya que por la complejidad de los estados a los que se refieren no es posible definirlos con una única palabra. Sus antecedentes podemos situarlos en las teorías de la motivación formuladas en las décadas de los 50 y 60, sobre todo de la de Maslow. Pero ha sido recientemente cuando han adquirido entidad propia.

El Engagement es un estado afectivo positivo, relativamente persistente, de plenitud que es caracterizado por el “vigor”, la “dedicación” y la “absorción” o concentración en el trabajo.²⁴ Concretamente el vigor se refiere a altos niveles de energía y activación mental en el trabajo, la voluntad y predisposición de invertir esfuerzos y la persistencia, incluso ante las dificultades. La dedicación se asocia al entusiasmo, estar orgulloso e inspirado en el trabajo. Se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío. La absorción, es caracterizada por un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo. Si analizamos los componentes del Engagement advertimos que responde a la descripción de un constructo

claramente motivacional ya que posee componentes de activación, energía, esfuerzo y persistencia y está dirigido a la consecución de objetivos.

Las personas que experimentan Engagement, se muestran enérgicas y eficazmente unidas a sus actividades laborales y se sienten totalmente capaces de responder a las demandas de su puesto de trabajo con absoluta eficacia. Afrontan la jornada laboral llena de energía y dispuesta a aplicar sus conocimientos y desarrollar sus capacidades. En su trabajo se comprometen plenamente con sus tareas implicándose en cada momento de su quehacer diario. Disfrutan con su ejecución y experimentan emociones placenteras de plenitud y autorrealización. Esta experiencia positiva se relaciona con la satisfacción y contribuye al estado de bienestar. Se ha mostrado empíricamente que el estado de Engagement modula los efectos directos de los recursos sobre el desempeño, el bienestar y la calidad de vida en general como si se tratara de un estado positivo que hace posible y facilita el uso de recursos. Desde la perspectiva organizacional, el Engagement se relaciona positivamente con el desempeño y el compromiso organizacional y negativamente con el absentismo, rotación y tendencia al abandono. Además, desde una perspectiva colectiva, el Engagement puede ser considerado como un proceso psicosocial emergente en los grupos que desencadena la “potencia grupal” o la “eficacia colectiva”.

Un proceso muy cercano al Engagement es el flow, pero, así como el Engagement se refiere a un estado relativamente estable y duradero, experimentado con relación al trabajo en general, flow se refiere a tareas o aspectos concretos del trabajo y es más breve temporalmente. El flow es entendido por **Csikszentmihalyi** (1999) como una experiencia óptima de disfrute que ocurre cuando una persona está motivada y capacitada para realizar una actividad por la que se siente desafiada. La actividad es satisfactoria en sí misma y la persona permanece totalmente concentrada en ella hasta el punto de perder la noción temporal. En este estado, la persona se esfuerza al máximo sin darse cuenta, empleando

todas sus potencialidades y este esfuerzo está dirigido a la consecución de metas, al tiempo que experimenta control sobre la situación y sobre sí mismo. Chen, Wigand y Nilan (1999) consideran que la experiencia de Flow se caracteriza por tres dimensiones o estados principales. En primer lugar, una serie de “antecedentes” que se refieren a la percepción de metas y retos claros, de feed-back inmediato y la oportunidad de actuar percibiendo capacidades y habilidades ajustadas para la acción. En segundo lugar, la “experiencia” caracterizada por la fusión entre conocimientos y acción, concentración y alto sentido de control. Finalmente, los “efectos” que consisten en pérdida de la conciencia de sí mismo y distorsión temporal. De esta manera la experiencia de flow resulta de un equilibrio dinámico entre las oportunidades de acción y la percepción de capacidades o habilidades necesarias.

Aunque la investigación inicial sobre el flow se centró en jugadores de ajedrez, escaladores, bailarines, artistas y otras personas que realizan actividades en las que se enfatiza el disfrute o divertimento como la principal razón para practicarlas, actualmente está siendo analizado en otras situaciones. En otro trabajo, Salanova, Martínez, Cifre y Schaufeli, (2002), han estudiado dicha experiencia en diversas profesiones, mostrando evidencia empírica sobre las tres dimensiones de este concepto: eficacia percibida, satisfacción y absorción. En concreto en el ambiente de trabajo las personas podrían experimentar **flow**, cuando la actividad en sí misma es intrínsecamente recompensante. No es únicamente la consecución de objetivos la que recompensa, sino la actividad en sí misma. Los objetivos o metas están claros y se obtiene retroalimentación inmediata de en qué medida la conducta se dirige a la consecución de las metas. La atención está centrada en la tarea presente, olvidando cualquier otro aspecto adicional. Se experimenta sensación de control, no se siente la posibilidad del error. La percepción temporal sufre transformaciones: el tiempo pasa deprisa y se pierde la noción temporal.

En un principio, podemos pensar en relación al Engagement que muchas ocupaciones como la de los médicos, arquitectos, cocineros, periodistas, investigadores, etc., ofrecen más oportunidades de realización personal y más autotelia que otros. Es decir, permiten que la atención se centre en el propio desarrollo y no sólo en los resultados proporcionando más situaciones intrínsecamente gratificantes que otros trabajos que se presentan como más rutinarios y menos creativos. Sin embargo, cualquier ocupación ofrece posibilidades de experimentar estas experiencias positivas. Se trataría de favorecer las oportunidades de que estas experiencias aparezcan fomentando el disfrute por el trabajo hecho a gusto y a conciencia. Se ha de intentar restituir a las personas comunes la posibilidad de obtener satisfacción en el día a día no solamente a través de acontecimientos excepcionales, inesperados y raros. La falta de experiencias positivas aparece cuando las personas se obsesionan tanto en lo que quieren conseguir que ya no se obtiene placer de la propia actividad presente, y cuando esto sucede, pierden la oportunidad de ser felices.

Características de las organizaciones “Positivas”:

Como se ha mencionado anteriormente, los puestos de trabajo saludables cuentan con la existencia de “recursos” laborales que son responsables de la generación del bienestar psicológico positivo de los empleados y de la creación de **organizaciones positivas**. Por tanto, estos recursos laborales son características de lo que llamamos organizaciones positivas. Según el modelo de Demandas-Recursos, Demerouti, Bakker, Nachreiner, y Schaufeli, (2001) los recursos laborales se refieren a aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del puesto de trabajo que son funcionales en el sentido de que permiten alcanzar metas laborales, reducir las demandas del puesto y los

costes fisiológicos y psicológicos asociados y estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo.

Desde esta perspectiva podemos asumir el importante rol que los recursos laborales juegan no sólo en la reducción del impacto negativo de las demandas laborales, sino el papel fundamental que los recursos ejercen como motivadores en sí mismos Bakker, Demerouti, de Boer, y Schaufeli, (2003). Este rol motivacional de los recursos laborales queda patente en la Teoría de la Conservación de Recursos (COR) de Hobfoll (1989, 2001). Según esta teoría, los recursos pueden ser potencialmente motivadores en sí mismos mediante la creación, el mantenimiento y la acumulación de recursos. Según este modelo las personas intentan retener, proteger, y construir recursos y lo que resulta amenazante para ellos es la pérdida potencial o real de tales recursos. Los recursos se definen como aquellos objetos, características personales, condiciones o energías que son valoradas por los individuos o que sirven para conseguir dichos objetos, características personales o energías que el trabajador valora. Además, desde esta perspectiva se asume que la presencia de recursos puede generar lo que se denominan “espirales positivas” o “espirales de ganancias” de recursos, que se han encontrado en estudios previos. El hecho de ganar recursos hace probablemente más fácil que se crean más recursos en un futuro, y se preserven otros recursos que se consideran valiosos, con lo cual puede verse incrementada la motivación para crear más recursos, así como el bienestar de los trabajadores. De acuerdo con esto, aquellas personas que ganan recursos son más vulnerables a ganar más recursos, y, por tanto, generar espirales positivas de recursos.

Entre los recursos laborales más importantes para generar organizaciones positivas podemos destacar los siguientes: autonomía en el puesto, oportunidad para el uso de

habilidades, variedad, demandas laborales realistas, claridad de las tareas y del rol laboral, las oportunidades que ofrece el trabajo para el contacto social, la variedad de las tareas, la existencia de información y feed-back sobre el trabajo, un salario percibido como “justo”, la seguridad física en el trabajo, que el trabajo sea valorado socialmente, y el apoyo del supervisor. Son las “vitaminas” del modelo de bienestar psicológico de Warr (1987, 1990). La idea central de su modelo es que la salud mental está afectada por las características del puesto de la misma manera en que las vitaminas afectan la salud física. Generalmente, podemos decir que al principio las vitaminas mejoran la salud. Sin embargo, la ingesta continua de vitaminas puede tener dos efectos. El primero de ellos es un efecto constante, producido por las vitaminas C y E, donde la salud no mejora más, aunque se sigan tomando vitaminas. En segundo lugar, la sobre ingesta de vitaminas A y D produce un efecto tóxico en la salud, y se muestra una relación de U invertida entre cantidad de vitaminas y efectos sobre la salud. De igual modo las nueve características del puesto señaladas anteriormente pueden afectar a la salud mental. La presencia de autonomía en el puesto, oportunidad para el uso de habilidades, variedad de tareas, demandas laborales realistas, claridad y oportunidad de contacto interpersonal funcionan como las vitaminas A y D. Tanto la falta como el exceso de tales características afectarán negativamente a la salud mental. Se produce, pues, una relación curvilínea (de U invertida) entre la presencia de esas características del puesto y la salud mental. Por el contrario, poseer una paga que se considera adecuada, así como poseer seguridad laboral y una posición social valorada funcionan de la misma manera que las vitaminas C y E en la salud física, siguiendo un modelo lineal. Por tanto, la presencia inicial de estos recursos mejora la salud mental, aunque superado un cierto nivel lo único que se consigue es mantener un nivel constante de salud mental.

De todas estas características psicosociales, Warr (1987) señala cinco de ellas como recursos clave: (1) oportunidad de control, (2) oportunidad para el uso de habilidades, (3) las demandas de la tarea, (4) claridad ambiental y (5) apoyo social. Sin embargo, estudios recientes, señalan el importante papel que juega el feed-back en el bienestar psicológico de los trabajadores. A continuación, vamos a definir aquellas características que han mostrado que tienen un mayor efecto sobre la salud de los trabajadores y que resultan más importantes para generar organizaciones saludables.

La calidad de vida laboral desde el Burnout:

La calidad de vida laboral apunta al nivel de satisfacción, motivación, compromiso e involucramiento que experimentan las personas en torno a su trabajo. Un ambiente de trabajo propicio contribuye a una alta calidad de vida laboral, que se traduce en un mayor nivel de satisfacción general y un mejor desempeño, primero individual y luego organizacional.

Dentro de los profesionales de la salud, este fenómeno ha llamado un interés creciente, considerando que afecta tanto al bienestar y la salud de los trabajadores como el servicio que prestan a la comunidad. Y en este contexto, el estudio del Burnout ha adquirido un especial protagonismo.

El Burnout es un trastorno derivado del ejercicio laboral, que se manifiesta a través de una sensación creciente de cansancio emocional, cinismo, actitudes negativas hacia las personas y de una evaluación negativa de sí mismo y del desempeño que se tiene en el trabajo.²⁵ Estas características son organizadas por Maslach en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, que son

recogidas por el Inventario de Burnout del mismo autor: el MBI o Maslach Burnout Inventory²⁵ . Este es el instrumento de auto reporte más utilizado para evaluar el fenómeno.

Originalmente, el Burnout se consideró como una respuesta inadecuada ante los estresores interpersonales crónicos que se producían en profesiones que implicaban el servicio a personas y se asociaba a la carga emocional y las frustraciones propias de labores que se desarrollan en interacción social. En la actualidad se ha ampliado el concepto, de forma que alude a una crisis laboral en términos amplios, fruto del peso del trabajo mismo y no de la relación con otras personas. Sin embargo, la historia del Burnout nace en las profesiones que trabajan con personas, y entre estas, los profesionales de la salud son el grupo donde más se ha estudiado el fenómeno. Esto se explica porque los profesionales de la salud se desempeñan en un contexto propicio para la aparición del cuadro, pues se enfrentan constantemente al sufrimiento de los pacientes y sus familiares, a la muerte y a la frustración de no poder curar. Además, su trabajo se desarrolla usualmente en instituciones burocráticas e individualistas, suelen tener horarios irregulares, atienden a un alto número de enfermos y su labor de ayuda demanda un mínimo de involucramiento emocional, para cuya regulación no han sido entrenados.

El mayor riesgo de estos profesionales se evidencia en los resultados obtenidos en distintos países. En Estados Unidos, los profesionales de la salud presentan las medias más altas de Burnout entre distintas profesiones. Igualmente, en un estudio realizado en la atención primaria de salud en España, se encontró que más de un 30% de los encuestados reportaba alto cansancio emocional y alta despersonalización, mientras que casi una cuarta parte de los encuestados reportaba una acusada falta de realización

personal²⁶. Resultados similares obtuvo Román (2003) en médicos y enfermeros cubanos que trabajaban en atención primaria y secundaria.

La importancia del estudio del Burnout radica en las consecuencias perniciosas que representa para el individuo y la organización. Entre las consecuencias a nivel individual, se incluyen alteraciones físicas, conductuales, sociales y familiares, que podrían devenir un aumento en el consumo de medicamentos, drogas y alcohol. A nivel laboral, en sí mismo implica una actitud negativa hacia las personas con las que se trabaja y se vincularía a una menor eficacia de los sujetos y a un mayor ausentismo.

La calidad de vida laboral desde una óptica positiva: El Engagement:

A partir del concepto de Burnout se han desarrollado múltiples estudios que buscan comprender la calidad de vida laboral, especialmente en ciencias de la salud²⁷. No obstante, esta línea investigativa insiste en la perspectiva psicológica clásica centrada en los problemas de salud mental. En la actualidad se propone estudiar la calidad de vida desde la óptica de la psicología positiva, centrada en las fortalezas y los factores protectores. A nivel organizacional, esto se apoya en la convicción de que la felicidad, o el bienestar laboral en general, produce éxito, con evidencia de que una mayor calidad de vida laboral se asocia a un mejor desempeño y también a un mayor deseo por permanecer en el trabajo.

La necesidad de aproximarse al bienestar laboral desde la psicología positiva ha llevado a cambiar el foco desde el Burnout al Engagement. El Engagement laboral o compromiso con el trabajo, es la antípoda conceptual del Burnout y se caracteriza por ser un estado afectivo motivacional positivo y persistente de bienestar asociado al trabajo. En esta línea,

Maslach y Leiter propusieron una operacionalización de este constructo que incluiría tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción, opuestas a su vez a las tres dimensiones del Burnout que clásicamente se han identificado en el modelo de Maslach, Salanova.

Al igual que con el Burnout, la relevancia del Engagement laboral, también deriva de sus consecuencias asociadas. Aunque a diferencia de los cientos de estudios que se han generado con su opuesto conceptual, el estudio de este constructo recién comienza Bakker, (2008), ya se han identificado relaciones del Engagement con una mejor salud mental y física, mayor motivación intrínseca, auto eficacia, optimismo y autoestima en la organización. En el trabajo, un mayor Engagement se asocia también a un mejor desempeño laboral, mayor satisfacción con el trabajo, mayor compromiso organizacional y una mayor producción, ya que afecta positivamente el desempeño del equipo de trabajo. Además, los sujetos más comprometidos laboralmente muestran ser más capaces de apoyar a sus colegas, recibir retroalimentación y crear oportunidades de trabajo, adaptándose exitosamente a sus ambientes de trabajo ya que pueden reconocer, activar y generar recursos laborales con mayor facilidad.

Engagement es un anglicismo de moda que puede asimilarse a compromiso o implicación utilizada en el ámbito de las relaciones laborales y la cultura organizacional que se identifica con el esfuerzo voluntario por parte de los trabajadores de una empresa o miembros de una organización. Un trabajador Engaged (comprometido o implicado) es una persona que está totalmente implicada en su trabajo y entusiasmada con él. Cuando tiene oportunidad, actúa de una forma que va más allá de los intereses de su organización.

Numerosas investigaciones han puesto de manifiesto la importancia del bienestar y de la salud de los empleados para el desempeño laboral y organizacional. Por tanto, es recomendable que la Dirección de Recursos Humanos (DRH) se centre en la gestión y desarrollo de empleados, tratándolos como un recurso valorado dentro de las organizaciones y preocupándose por su bienestar. De ahí la importancia de identificar y potenciar el Engagement de los empleados, ya que este constructo motivacional positivo explica el funcionamiento humano óptimo dentro de las organizaciones. Salanova y Schaufeli (2009) postulan que el capital humano está adquiriendo una importancia cada vez mayor en el mundo organizacional actual, y, por tanto, los empleados de hoy en día, deberían ser capaces de invertir psicológicamente en sus puestos de trabajo, por lo que las organizaciones modernas necesitan empleados Engaged y deben promover las condiciones necesarias para que sus trabajadores presenten altos niveles de bienestar, convirtiéndose así en organizaciones saludables. Estas organizaciones, además de preocuparse por el desempeño organizacional, lo hacen por la calidad de vida laboral, mejorando la salud psicosocial, el bienestar y la satisfacción de sus asalariados.

En su libro, Salanova y Schaufeli (2009), describen el Engagement como “un estado mental positivo de realización, relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción”²⁸. El vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso antes de que surjan dificultades. La dedicación hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Finalmente, la absorción se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa

rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectar de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas.

Cabe señalar que desde distintos marcos teóricos se ha coincidido en que el Engagement incluye un componente conductual-energético (vigor), un componente emocional (dedicación) y un componente cognitivo (absorción).

¿Por qué son importantes los trabajadores Engaged?

Los trabajadores Engaged tienen un fuerte sentimiento de pertenencia a la organización, son fieles a la misma, rinden más allá de lo que formalmente se les exige, tienen un sentimiento de conexión energética y efectiva con su trabajo, son proactivos, buscan y aceptan responsabilidades, plantean alternativas de mejora, tienen valores que coinciden con los de la organización, y, además, buscan y reciben retroalimentación positiva.

Salanova y Schaufeli (2009) presentan resultados de diversas investigaciones que muestran que el Engagement está positivamente relacionado con los resultados organizacionales como el compromiso organizacional Schaufeli y Bakker, (2004), con la conducta extra-role Bakker, Demerouti y Verbeke, (2004), con la iniciativa personal Salanova y Schaufeli, (2008) y con el rendimiento y la calidad del servicio Salanova, Agut y Peiró, (2005). En todas estas investigaciones se encontró que el engagement era conceptualmente distinto que los resultados organizacionales bajo estudio. Por este motivo, Salanova y Schaufeli (2009) afirman que el Engagement es el estado psicológico que acompaña a la conducta de mejora y de energía personal.

Cabe destacar que el Engagement es además colectivo y social y se encuentra muy ligado al desarrollo organizacional, en interacción constante en el tiempo mediante relaciones

recíprocas y generación de espirales de ganancias tanto para el empleado (que se siente más motivado, Engaged y feliz), como para la organización (que se siente más productiva y eficaz en sus relaciones internas y externas con su ambiente).

Intervenciones dirigidas a incrementar el Engagement:

Una vez que ya conocemos cuáles son las ventajas de tener empleados saludables, lógicamente nos preguntamos “¿cómo se puede incrementar el Engagement de los empleados? ¿Qué tipo de intervención se ha de llevar a cabo?”

Hasta ahora se llevaban a cabo dos tipos de intervenciones basadas en el Modelo Médico de Enfermedad: la curación y la prevención. La cura se basa en la idea de que algo funciona mal, está enfermo y por tanto hay que curarlo; así, nos centraríamos sólo en aquellos trabajadores “enfermos”.

Mientras que en la prevención los trabajadores se encuentran en una situación potencial de riesgo y por tanto es probable que lleguen a “enfermar”; en este caso nos centraríamos en aquellos trabajadores que presenten ese riesgo potencial.

Pero, actualmente, Salanova y Schaufeli (2009) nos hablan de un tercer tipo de intervención más ligada a la Psicología Positiva: la amplificación. Esta intervención ya no se basa en el Modelo Médico de Enfermedad, sino en el principio de la mejora, es decir, en la idea de mover, aumentar y mejorar la salud y el bienestar de los empleados, incluyendo el Engagement. Por tanto, no se reduce a una parte de la plantilla, sino que se ha de aplicar al conjunto de los empleados de una empresa y debe ser parte integral de la gestión organizacional. De esta forma, la amplificación requiere un gran compromiso por parte de la organización, pues debe facilitar la participación de todos sus empleados en la intervención, siendo éstos los responsables últimos. Pero en este proceso no se debe

olvidar ni la cura ni la prevención, ya que siguen siendo necesarias, pues la ampliación no lo abarca todo, ni excluye la posibilidad de que haya empleados que necesiten ser curados o prevenidos.

Cabe destacar que, aunque contamos con una gran variedad de intervenciones que han sido validadas para reducir el burnout, hasta la fecha existen muy pocas intervenciones positivas para mejorar la salud psicológica y el bienestar y, por tanto, el Engagement de los empleados. Existen dos tipos básicos de intervención, las que se llevan a cabo sobre el empleado y las que se llevan a cabo sobre la organización.

Primero nos centraremos en el empleado, donde básicamente se distinguen tres tipos de intervenciones: las que se basan en modificar la conducta, las que se centran en cambiar las creencias o cogniciones, y, por último, las que se basan en el cambio de las motivaciones. A continuación, se resumen muy brevemente, para una mayor profundización.

En primer lugar, las basadas en la modificación de la conducta. Existen 11 actividades conceptuales para mejorar la felicidad que se pueden agrupar en tres categorías:

- 1) Cuidado de la mente y el cuerpo. En este grupo se incluyen la actividad física, el descanso, la meditación y la simulación de felicidad.
- 2) La práctica de las virtudes. Algunas de las estrategias para mejorar las fortalezas de cada individuo son la identificación y uso de las propias fortalezas, ser amable con los demás, expresar gratitud, aprender a perdonar y practicar la espiritualidad.
- 3) Fortalecimiento de las redes sociales. Dentro de esta categoría encontramos el intercambio de experiencias positivas y el cuidado de las redes sociales.

En segundo lugar, las basadas en las actividades cognitivas. Los seis tipos de actividad basadas en la cognición se pueden agrupar en dos categorías:

- 1) Generación y ensayo de pensamientos positivos. En esta categoría se incluirían actividades como contar las cosas positivas, cultivar el optimismo y saborear la vida, es decir, acentuar y mantener los momentos agradables en que se desarrollan los acontecimientos.
- 2) Toma de decisiones, que básicamente se centra en satisfacer en lugar de maximizar, evitar las rumiaciones, así como evitar las comparaciones sociales.

En tercer lugar, las basadas en actividades volitivas, es decir, en las motivaciones. Y existen tres tipos de actividad:

- 1) El establecimiento de metas personales, teniendo en cuenta que los objetivos intrínsecos que se persiguen porque son gratificantes en sí mismos producen más Engagement que aquellos objetivos extrínsecos que se persiguen por obtener recompensas externas.
- 2) La búsqueda de flow, el flow se produce cuando hay un equilibrio entre los retos y las competencias al realizar una actividad determinada.
- 3) Desarrollo de estrategias de afrontamiento, es decir, se ha de enseñar a los empleados a ser resilientes. Esto se traduce en darles recursos a los empleados para hacer frente a las demandas estresantes.

Una vez resumidas las estrategias basadas en el individuo, a continuación, se resumen las estrategias basadas en la organización, las cuales se dividen en cuatro grandes bloques:

En primer lugar, las estrategias basadas en la selección, socialización y evaluación del personal.

El proceso de reclutamiento y selección es el punto de partida que establece el primer contacto entre empleado y organización, y además supone el inicio del contrato psicológico. Además, el primer contacto es un buen momento para saber qué espera el empleado de la empresa y a su vez qué espera la organización del empleado. Y el mayor reto para la organización es lograr el ajuste entre las necesidades de ambos, cuanto mayor ajuste, mayor Engagement, y para comprobar los niveles del mismo se pueden ir realizando chequeos mediante cuestionarios que se han de rellenar cada cierto tiempo. Además, en caso de ser necesario, también se pueden realizar workshops.

En segundo lugar, las estrategias basadas en el diseño y cambio de trabajo. Dentro de estas estrategias se encuentran el (re)diseño de trabajo, la rotación, recolocación y cambios temporales.

En tercer lugar, las estrategias basadas en el liderazgo y las relaciones interpersonales. Un buen líder debería combinar tanto una orientación a la tarea como a aspectos socioemocionales. Y dentro de estas estrategias no se pueden perder de vista el liderazgo transformacional ni la gestión de la diversidad, teniendo en cuenta que nos encontramos ante unos recursos humanos que se caracterizan por diversidad geográfica, cultural y ética. Además, se ha de atender a las relaciones interpersonales, intentando potenciar la confianza entre las personas.

En cuarto y último lugar, la formación y desarrollo de carrera. Para que la formación sea efectiva y aumente el Engagement de los empleados, se debe producir un aumento en las

creencias de eficacia de los trabajadores, así como la creencia de que lo que han aprendido puede ser utilizado en su día a día laboral. Asimismo, es importante que los empleados tengan un plan de desarrollo de carrera, que se especifique los objetivos últimos y lo que se espera de él.

DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de estudio: Cuantitativo, descriptivo, transversal.

Se propone en este proyecto la realización de una investigación de enfoque **cuantitativo**.

Dentro de los estudios cuantitativos se optará por uno **descriptivo**.

Considerando el período en el cual se estudiarán las variables será un estudio **transversal**.

Lugar: Montevideo – Uruguay.

Tiempo del estudio: Abril 2019 a Junio 2019.

Sujetos de estudio: Personal perteneciente al área de CTI adulto (por personal perteneciente nos referimos a médicos, enfermeros, licenciados en enfermería, nutricionistas, fisioterapeutas, auxiliares de servicios, administrativos, personal de farmacia) en todos los turnos de una Institución de Asistencia Médica Colectiva.

Muestra: muestreo por conveniencia, no probabilístico, de 56 funcionarios vinculados al CTI de la institución.

Criterios de inclusión:

- Ser trabajador activo de las instituciones seleccionadas, esto quiere decir que se encuentren efectivamente trabajando en el periodo de recolección de los datos.
- Aceptar de forma voluntaria participar en el estudio.

Fuente de información: Primaria, directa.

Aspectos éticos: Atendiendo a las concepciones éticas del país, se tomó como referencia el Decreto de Ley N° 379/008 (Uruguay, 2008) sobre investigaciones con seres

humanos. Todos los procedimientos siguieron las líneas de acción establecidas en dicho decreto.

Se explicará a los sujetos de estudio las características del mismo, asegurándose su anonimato. Fue diseñado, y se entregará un documento que oficiará de consentimiento libre e informado para la participación en el estudio y el llenado del instrumento.

El estudio está autorizado por el Comité de Ética: Aval del Comité de Ética de la Universidad Católica del Uruguay, con fecha 16 de setiembre de 2017. (Ver Anexo N° 1)

Estructura de los datos:

Variables:

- Socio demográfica (edad, sexo)
- Aspectos laborales (cargo, antigüedad, multiempleo, turno, rol, compromiso, confianza, servicio)
- Engagement (Vigor, dedicación, absorción)

Variables definición conceptual y operacional:

■ **Sexo:**

Definición conceptual:

Condición orgánica que distingue a los machos de las hembras.

Definición operacional:

- ☂ Masculino.
- ☂ Femenino.

■ **Edad:**

Definición conceptual:

Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.

Definición operacional:

- ☂ Menor a 20 años.
- ☂ Entre 20 años y menor a 30 años.
- ☂ Entre 30 años y menor a 40 años.
- ☂ Entre 40 años y menor a 50 años.
- ☂ Mayor de 50 años.

■ **Cargo:**

Definición conceptual:

Función de la cual una persona tiene la responsabilidad en una organización, un organismo o una empresa.

Definición operacional:

- ☂ Lic. en Enfermería.
- ☂ Aux. de Enfermería.
- ☂ Medico.
- ☂ Nutricionista.
- ☂ Aux. de Servicio y/o Tisaneria.

- ☂ Fisioterapeuta.
- ☂ Administrativo (cualquiera de sus cargos).
- ☂ Farmacia (cualquiera de sus cargos).
- ☂ Servicios Generales.
- ☂ Otros.

🏢 **Antigüedad:**

Definición conceptual: Tiempo que ha transcurrido desde que una cosa empezó a existir.

Definición operacional:

- ☂ Menos de 2 años.
- ☂ Entre 2 y 5 años.
- ☂ Más de 5 a 10 años.
- ☂ Más de 10 a 20 años.
- ☂ Más de 20 años.

🏢 **Multiempleo:**

Definición conceptual:

Situación social caracterizada por el desempeño de varios cargos, empleos, oficios, etc, por la misma persona.

Definición operacional:

Tiene otro trabajo:

☒ Si. (S)

☒ No.(N)

Turno:

Definición conceptual:

Momento u ocasión en que a una persona le corresponde hacer una cosa.

Definición operacional:

☒ Mañana (M).

☒ Tarde (T).

☒ Vespertino (V).

☒ Noche (N).

Rol:

Definición conceptual:

Función que una persona desempeña en un lugar o en una situación.

Definición operacional:

☒ Operativo.

☒ Jefatura.

☒ Supervisión.

☒ Dirección.

Compromiso:

Definición conceptual:

Obligación contraída por una persona que se compromete a algo.

Definición operacional:

-  Nada comprometido.
-  Algo comprometido.
-  Muy comprometido.

Confianza:

Definición conceptual:

Seguridad, especialmente al emprender una acción difícil o comprometida.

Definición operacional:

-  Nada de confianza.
-  Algo de confianza.
-  Mucha confianza.

Servicio:

Definición conceptual:

Lugar donde desempeña sus funciones.

Definición operacional:

-  Internación convencional.

- ☼ Emergencia.
- ☼ Cuidados críticos / Intermedios.
- ☼ Atención domiciliaria.
- ☼ Maternidad / pediatría.
- ☼ IMAE.
- ☼ Centro salud comunitario.
- ☼ Block quirúrgico.

🏠 **Vigor:**

Definición conceptual:

Fuerza interna o viveza de las acciones o de las cosas.

Definición operacional:

- ☼ En mi trabajo me siento lleno de energía (0;1;2;3;4;5;6).
- ☼ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (0;1;2;3;4;5;6).
- ☼ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (0;1;2;3;4;5;6).
- ☼ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo (0;1;2;3;4;5;6).
- ☼ Soy muy persistente en mi trabajo (0;1;2;3;4;5;6).
- ☼ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando (0;1;2;3;4;5;6).

🏠 **Dedicación:**

Definición conceptual:

Atención y esfuerzo que una persona dedica a una actividad.

Definición operacional:

- ☛ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (0;1;2;3;4;5;6).
- ☛ Estoy entusiasmado con mi trabajo (0;1;2;3;4;5;6).

- ☛ Mi trabajo me inspira (0; 1; 2; 3; 4; 5; 6).
- ☛ Estoy orgulloso del trabajo que hago (0;1;2;3;4;5;6).
- ☛ Mi trabajo es retador (0; 1; 2; 3; 4; 5; 6).

☛ Absorción:

Definición conceptual:

Acción de atraer, sumergido en el hacer.

Definición operacional:

- ☛ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (0;1;2;3;4;5;6).
- ☛ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi (0;1;2;3;4;5;6).
- ☛ Soy feliz cuando estoy absorto (aislado) en mi trabajo (0;1;2;3;4;5;6).
- ☛ Estoy inmerso en mi trabajo (0;1;2;3;4;5;6).
- ☛ Me “dejo llevar” por mi trabajo (0;1;2;3;4;5;6).
- ☛ Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo (0;1;2;3;4;5;6).

Procedimiento para la recolección de información: Para la obtención de la información se realizará una encuesta mediante la utilización de cuestionario (el cual es de uso libre).

En este método se utiliza un instrumento impreso auto administrado anónimo que consta de 2 partes (Ver Anexo N°2).

- Cuestionario tipo encuesta para conocer las características socioculturales de la muestra. En este instrumento también serán consideradas las dimensiones de los aspectos laborales.
- Aplicación de la encuesta de bienestar y trabajo UWES (Utrecht Work Engagement Survey). Se utilizará la versión larga del cuestionario, el cual consta de 17 ítems. La UWES incluye 3 sub escalas que reflejan las dimensiones esenciales del engagement. Dichas dimensiones son el Vigor medida a través de 6 ítems, la Dedicación por 5 ítems y la Absorción por 6 ítems. Todos estos ítems son calificados con una escala Likert de 7 puntos, donde 0 es igual a nunca y 6 es igual a siempre. Este cuestionario está disponible en 19 idiomas y existe una base de datos de 30.000 trabajadores. Además del UWES original existe una versión reducida del mismo que incluye 9 ítems.

La calidad psicométrica del UWES es considerada excelente, el UWES está formado por tres dimensiones diferentes pero muy relacionadas (validez factorial). Esta estructura de tres factores correlacionados es independiente del país y la ocupación (invariancia factorial). Además, las tres dimensiones del UWES, así como la escala en su globalidad, son consistentes internamente, nuevamente independiente del país y la ocupación. Las puntuaciones del UWES también son relativamente estables a través del tiempo.

Este instrumento UWES es único para todos los funcionarios el mismo fue originado para medir el engagement en las organizaciones mide variables individuales y la definen como “una presencia psicológica en el rol- estar ahí; Incluye la atención, absorción y energía de

la apersona dirigida hacia las tareas laborales”. Por lo tanto, tienen en cuenta dimensiones tales como la atención, que refiere a los recursos motivacionales que una persona puede aplicar a una tarea determinada, la absorción, que refiere a la capacidad de aplicar esos recursos con intensidad, y la energía, que consiste en un componente físico que puede ser dirigido a la tarea.

La satisfacción laboral es una actitud que las personas tienen hacia su trabajo y que engloba diferentes facetas.

Se aplican a los diferentes cargos organizacionales porque así está planteado, sin discriminar cargo, sexo, o diferencia salarial.

Para la recolección de los datos se le entregará a cada uno de los participantes el instrumento descrito impreso para ser contestado de forma anónima. El anonimato se garantiza estrictamente no solo en relación con el participante sino también en relación a la institución donde se desempeña. El tiempo de respuesta se calcula que es de 15 minutos.

Previo a la recolección de los datos:

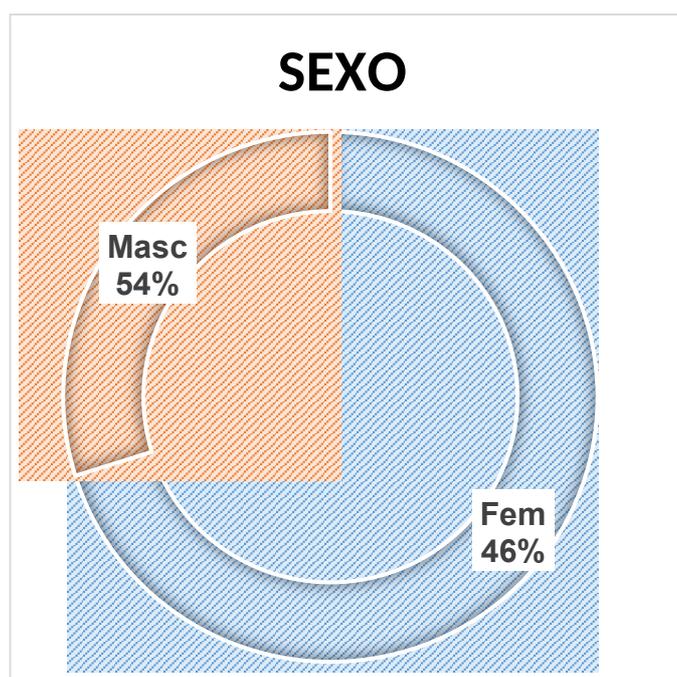
- Se solicitará la autorización, aval firmado por los responsables de la institución y/o sector donde se realizará la encuesta, donde se manifieste su conformidad de participar en el estudio. (Ver Anexo N°3).
- Se obtendrá el consentimiento informado de cada uno de los participantes explicándole el objetivo de estudio y sus condiciones.

Análisis de la información: El análisis de los datos se llevará a cabo a través del paquete estadístico SPSS versión 22.0.

ANALISIS DE LOS DATOS

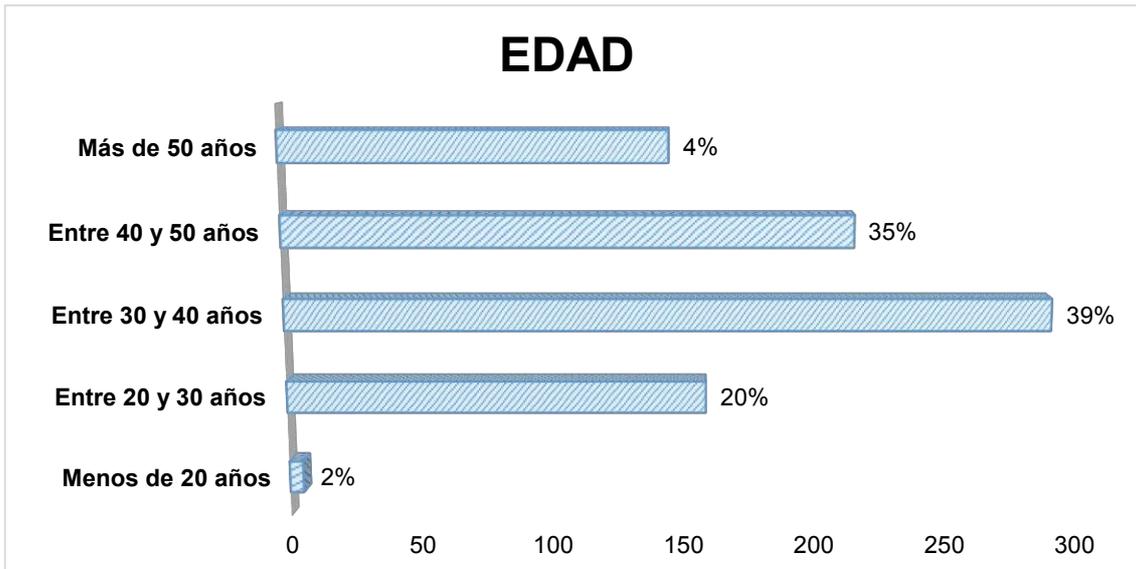
El universo incluido en la investigación corresponde a un grupo de funcionarios perteneciente al área de cuidados intensivos de adulto en una institución de asistencia médica colectiva totalizando la muestra 56 funcionarios, seleccionados por conveniencia, en el período correspondiente de abril a junio del año 2019.

Dicha investigación fue autorizada por directivos de la institución. Los participantes fueron informados acerca de la confidencialidad de los datos, posteriormente se los puso en conocimiento del cuestionario haciendo una breve exposición sobre el mismo, asegurándose su comprensión en un 100%.



Distribución de la Población por Sexo, Montevideo abril - junio 2019.

Según los datos recabados se obtuvo que un 54% son perteneciente al sexo masculino con un 46% de sexo femenino.

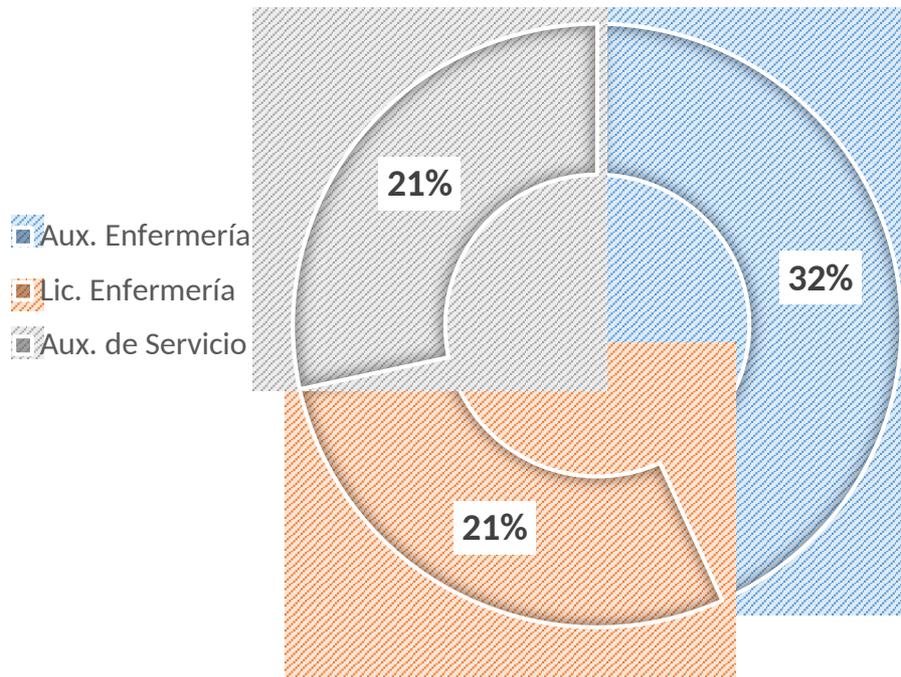


Distribución de la Población por Edad, Montevideo abril - junio 2019.

En cuanto al rango de edad un 39% pertenecen al rango entre 30 – 40 años, seguido con un 35% el rango de 40 – 50 años, siendo el 2 % menor de 20 años.

El 47% de la población está clasificada en el cargo de profesionales y el 50 % no profesionales universitario.

CARGOS



Distribución de la Población por Cargos que desempeñan, Montevideo abril - junio 2019.

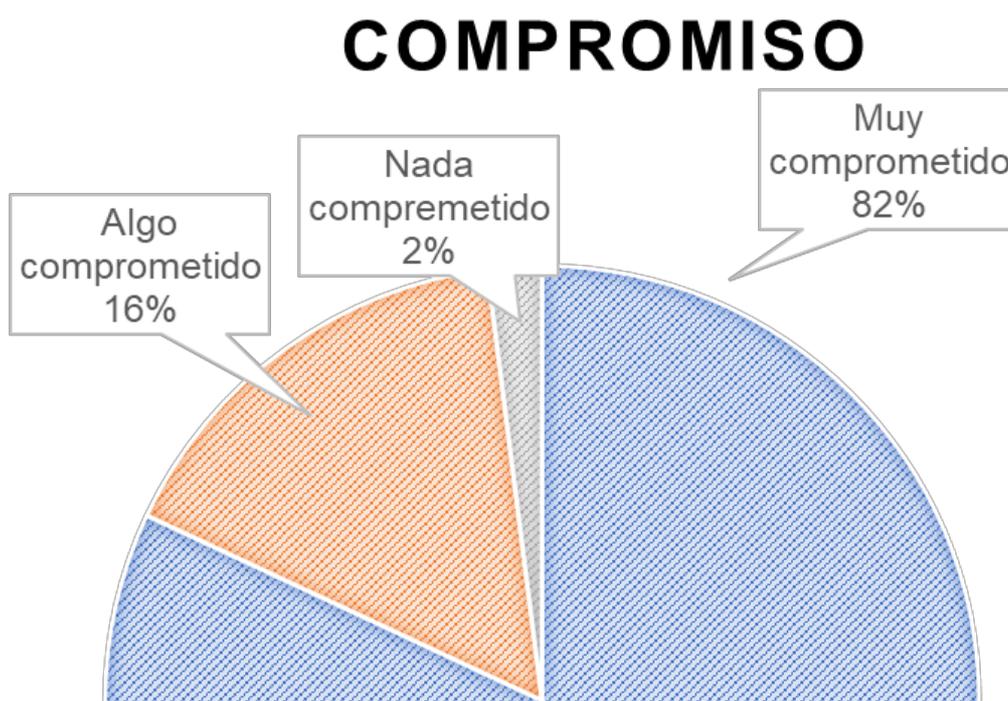
En cuanto al cargo que desempeñan los funcionarios encuestados, la mayoría llevan a cabo el cargo de Auxiliares de Enfermería 32% (18 funcionarios) seguidos por los Licenciado en Enfermería 21% (12 funcionarios), esto debido a que en nuestra institución como en todas las instituciones de salud predomina en su mayoría el personal de Enfermería; también con un mismo porcentaje encontramos a los Auxiliares de servicio 21% (12 funcionarios).

En relación a la antigüedad de los funcionarios encuestados la mayoría de los funcionarios poseen entre 5 y 10 años de antigüedad en la institución 43% (24 funcionarios) por lo cual se destaca que es una población con poca antigüedad en la institución.

En cuanto al multiempleo se destaca que la mayoría de los funcionarios encuestados poseen más de un trabajo 71% (40 funcionarios), solo el 29% (16 funcionarios), presentan un único empleo.

En relación a el turno que desempeñan la mayoría de los funcionarios encuestados se destacó el turno Vespertino 41% (23 funcionarios) seguido del turno tarde con 29% (16 funcionarios).

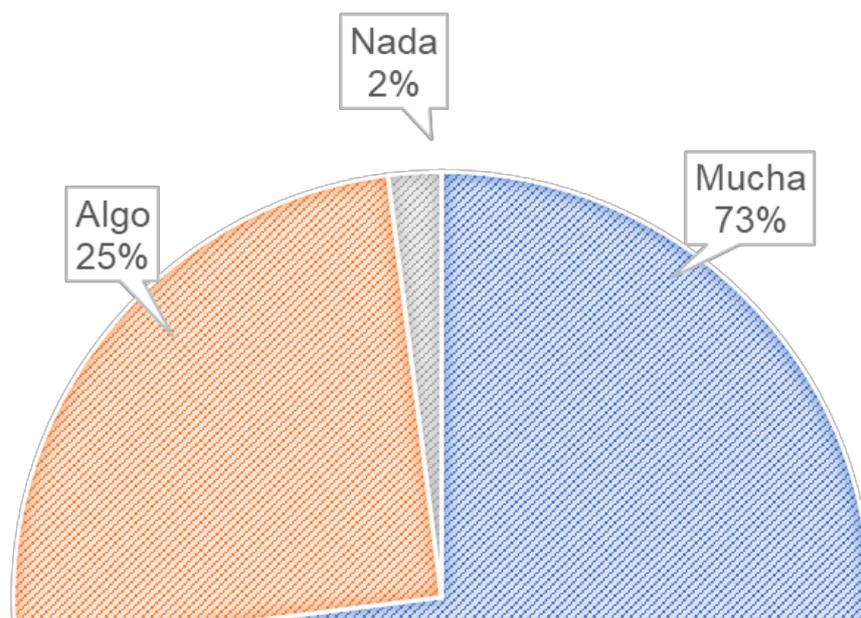
Con relación a los diferentes roles de los funcionarios encuestados se destaca que la gran mayoría cumplen un rol operativo 95% (53 funcionarios).



Distribución de la Población por Nivel de Compromiso, Montevideo abril - junio 2019.

En cuanto al compromiso de los funcionarios encuestados se destaca los que se encuentran muy comprometidos con un 82% (46 funcionarios), siguiendo algo comprometido con un 16% (9 funcionarios) y nada comprometido con un 2% (1 funcionario).

CONFIANZA



Distribución de la Población por Nivel de Confianza, Montevideo abril - junio 2019.

Relacionado a la confianza que les proporciona en su área de desempeño, el 73% (41 funcionarios) sienten mucha confianza seguidos por los que sienten algo de confianza 25% (14 funcionarios). Esto nos indica que hay un buen nivel de confianza de los funcionarios en el área donde desempeñan sus tareas.

En cuanto a el tipo de servicio donde desempeñan sus funciones, predominan los funcionarios que trabajan en el área de cuidados críticos intermedio con un 91 % (51 funcionarios) esto se ve reflejado porque dicho estudio apunto a esta área en particular.

En relación a si los funcionarios entrevistados se sienten lleno de energía en su trabajo la mayoría manifestaron **casi siempre** con un 46% (26 funcionarios) seguidos de los que **bastantes veces** con un 30% (17 funcionarios). Nos da una pauta de lo motivados que se encuentran los funcionarios.

Con respecto a el significado y propósito que sienten los funcionarios en su trabajo se destaca que la mayoría de los funcionarios 37% (21 funcionarios) sienten que **casi siempre** su trabajo tiene significado y propósito, por lo cual deducimos que no siempre se sienten satisfechos con la función que desempeñan.

En cuanto a si el tiempo vuela cuando estoy trabajando para los funcionarios encuestados se destaca que **casi siempre** el tiempo se les pasa volando 39% (22 funcionarios) lo que se traduce como que se encuentran absortos en el trabajo que realizan.

En relación a si los funcionarios entrevistados se sienten fuertes y vigorosos en su trabajo la mayoría manifestaron **casi siempre** sentirse fuertes y vigorosos 57% (32 funcionarios) por lo cual deducimos que contamos con funcionarios no tan motivados.

Con respecto a el entusiasmo que sienten los funcionarios en su trabajo se destaca la mayoría de funcionarios 37% (21 funcionarios) sienten que **casi siempre** se sienten entusiasmados con su trabajo, por lo cual interpretamos como algo medianamente positivo.

De acuerdo a si los funcionarios entrevistados olvidan todo a su alrededor cuando están en su trabajo la mayoría manifestó que **casi siempre** a nuestros funcionarios les ocurre esto 41% (23 funcionarios) lo que se traduce como que se encuentran pocos involucrados con el trabajo que realizan.

En relación a si los funcionarios entrevistados se sienten inspirados en su trabajo la mayoría manifestaron **casi siempre** sentirse inspirados 50% (28 funcionarios) lo que denota mediana estimulación en los funcionarios.

En cuanto a si se levantan en la mañana con ganas de ir a trabajar los funcionarios encuestados manifestaron que **casi siempre** nuestros funcionarios se levantan por las

mañanas con ganas de ir a trabajar 47% (25 funcionarios) seguidos de cerca de los que **bastantes veces** les ocurre esto 20% (10 funcionarios).

Con respecto si son feliz absortos en su trabajo los funcionarios entrevistados manifestaron que **casi siempre** nuestros funcionarios se sienten feliz absortos en su trabajo 37% (21 funcionarios) lo que se traduce como una insatisfacción.

De acuerdo a si los funcionarios entrevistados se sienten orgullosos del trabajo realizado la mayoría manifestó que **siempre** con gran mayoría a nuestros funcionarios les ocurre esto 50% (28 funcionarios) lo que se traduce con funcionarios estimulados y satisfechos con su rol.

En relación a si los funcionarios entrevistados se sienten inmersos en su trabajo la mayoría manifestaron **casi siempre** sentirse inmersos 52% (29 funcionarios) lo que denota estimulación y responsabilidad en los funcionarios.

En cuanto a si los funcionarios encuestados pueden continuar trabajando por largos períodos de tiempo, estos manifestaron que **casi siempre** nuestros funcionarios pueden continuar trabajando por largos períodos de tiempo 52% (29 funcionarios) lo que nos habla de lo involucrados que están

Con respecto si el trabajo es retador los funcionarios entrevistados manifestaron que **casi siempre** para nuestros funcionarios su trabajo es retador 48% (27 funcionarios) que se traduce como que su labor es un desafío que están dispuesto a asumir.

De acuerdo a si los funcionarios entrevistados se dejan llevar por su trabajo la mayoría manifestó que **casi siempre a** nuestros funcionarios les ocurre esto 43% (24 funcionarios) lo que se traduce con unos funcionarios absortos en su labor en nuestra institución.

En relación a si los funcionarios entrevistados son muy persistentes en su trabajo la mayoría manifestaron **casi siempre** 46% (26 funcionarios) y **siempre** 32% (18

funcionarios) ser persistentes en su trabajo, lo que denota estimulación y responsabilidad en los funcionarios.

De acuerdo a si los funcionarios entrevistados les es difícil desconectar de su trabajo la mayoría manifestó que **casi siempre** a nuestros funcionarios les es difícil desconectar de su trabajo 37% (21 funcionarios) seguidos de cerca de los que les sucede **siempre** 25% (14 funcionarios) este dato en particular nos ha llamado la atención por su diferencia, lo que pensamos se debe a dificultad de interpretación y se interpreta como algo negativo ya que los funcionarios una vez terminado su labor deben poder desconectarse de su labor, lo que se traduce en salud y bienestar.

En cuanto a si se los funcionarios encuestados pueden continuar trabajando incluso cuando las cosas no van bien, estos manifestaron que **siempre** por mayoría nuestros funcionarios pueden continuar trabajando cuando esto sucede 45% (25 funcionarios) lo que nos habla de la persistencia de los mismos.

DEFINICION DE LOS FACTORES:

VIGOR:

Este término hace referencia a la voluntad de dedicar su esfuerzo al trabajo y la capacidad de persistir antes los obstáculos en el desarrollo del mismo (Schaufelli & Bakker 2003).

El factor vigor se evaluará mediante 6 ítems que hacen referencia a los altos niveles de energía y resiliencia, incluida la voluntad de dedicar esfuerzos, el no sentir fatiga fácilmente y persistencia ante los obstáculos dificultades en la actividad laboral.

DEDICACIÓN:

Se refiere a entregarse plenamente a la actividad laboral, sintiéndose inspirado y entusiasmado. (Schaufelli & Bakker, 2003).

El factor dedicación será evaluada mediante 5 ítems que hacen referencia al sentido o significado del trabajo, a sentir entusiasmo y orgullo por su actividad laboral, a sentir inspiración y tomar como un reto positivo su trabajo.

ABSORCIÓN:

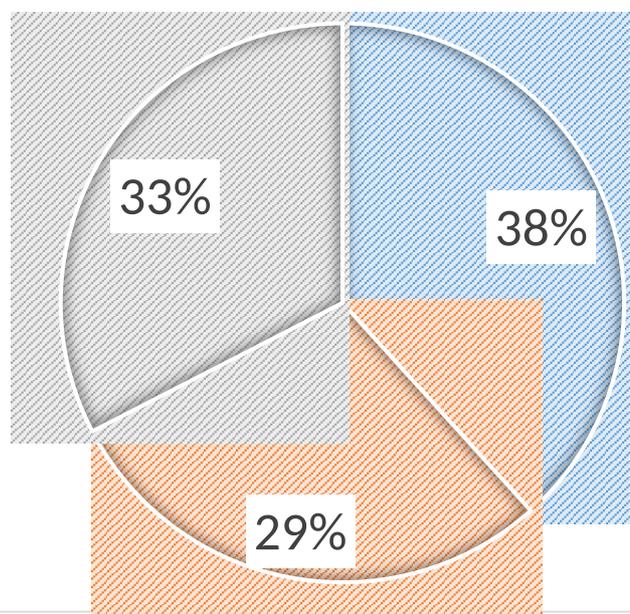
Consiste en la total concentración durante la actividad laboral, de manera que se tiene la sensación de que el tiempo pasa rápidamente, dificultándose suspender las labores. (Schaufelli & Bakker, 2003).

Este factor absorción será evaluado mediante 6 ítems que hacen referencia a estar felizmente sumergido en su actividad laboral, presentando dificultad para interrumpirla, de manera que se tiene la percepción de que el tiempo pasa con rapidez y se olvida de todo lo que sucede a su alrededor.

VARIABLES	FA	FR
Vigor	293	38
Dedicación	222	29
Absorción	249	33
TOTAL	764	100

PORCENTAJE POR VARIABLE

vigor dedicación absorción

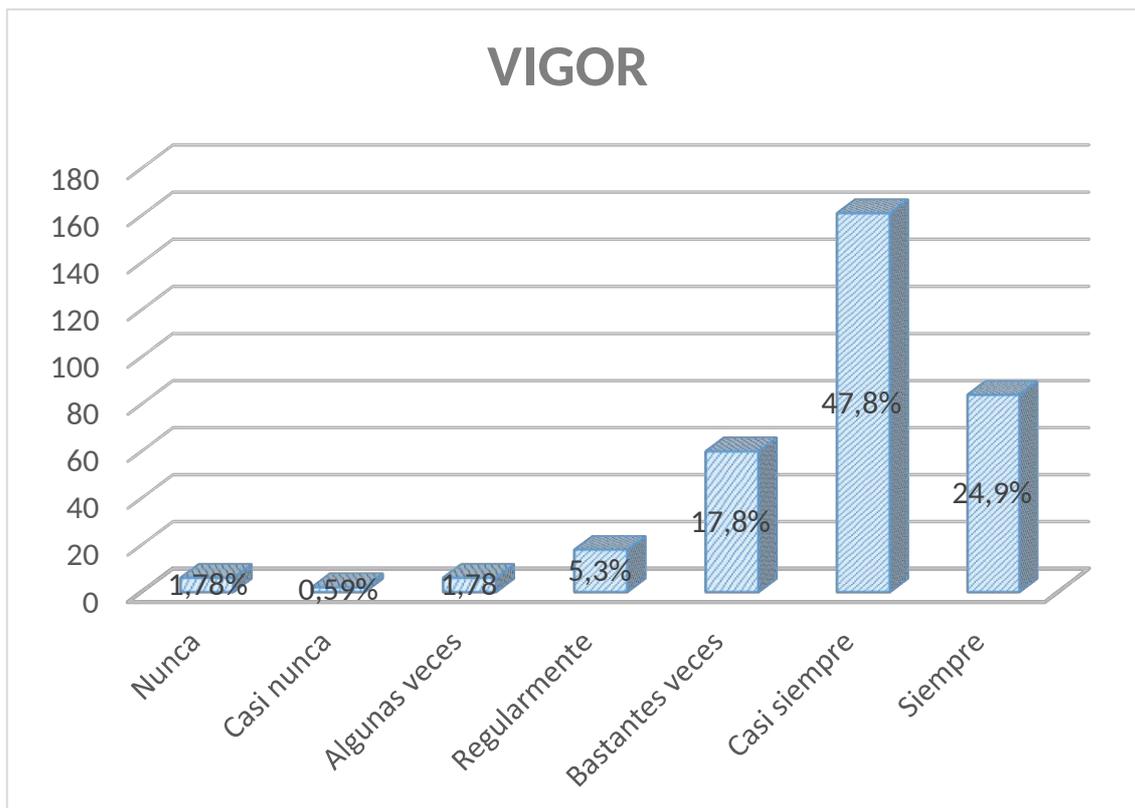


Distribución de la Población por Niveles de Engagement, Montevideo abril - junio 2019.

De las variables contempladas por la escala UWES-17 Vigor fue la que arrojó los resultados más altos correspondiéndose a un 38% sobre el 100%, mientras que la dimensión con los resultados más bajos fue Dedicación correspondiéndose a 29% sobre el total, manteniéndose los resultados obtenidos dentro de un rango alto.

VARIABLE VIGOR:

VIGOR	FA	FR%
Nunca	6	1.78
Casi nunca	2	0.59
Algunas veces	6	1.78
Regularmente	18	5.3
Bastantes veces	60	17.8
Casi siempre	161	47.8
Siempre	84	24.9
TOTAL	337	100



Distribución de la Población por Nivel de Vigor, Montevideo abril - junio 2019.

De acuerdo a la distribución de los datos para las preguntas de **VIGOR**, el mayor porcentaje de respuestas se concentró en **Casi siempre (47,8%)** correspondiendo a un nivel de clasificación Alto.

VARIABLE DEDICACION:

DEDICACIÓN	FA	FR%
Nunca	1	0.36
Casi nunca	2	0.72
Algunas veces	5	1.79
Regularmente	17	6
Bastantes veces	49	17.6
Casi siempre	115	41.2
Siempre	90	32
TOTAL	279	100

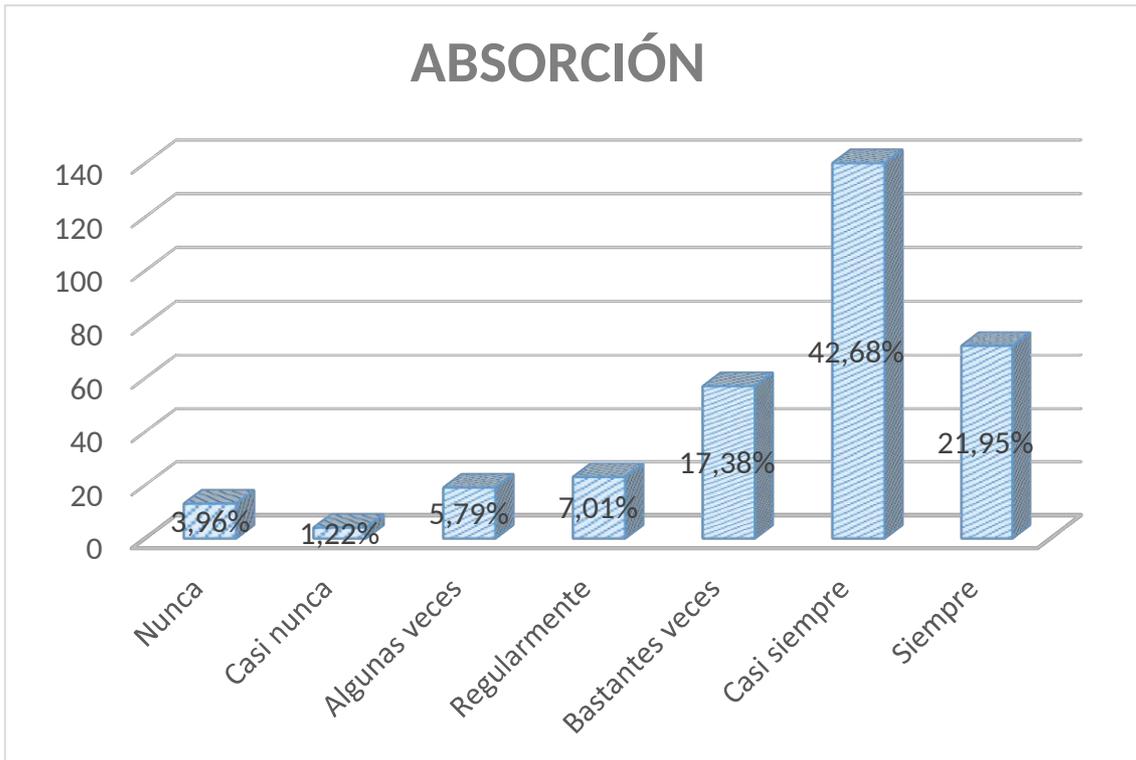


Distribución de la Población por Nivel de Dedicación, Montevideo abril - junio 2019.

De acuerdo a la distribución de los datos para las preguntas de **DEDICACIÓN**, el mayor porcentaje de respuestas se concentró en **Casi Siempre (41,2%)** correspondiendo a un nivel de clasificación Alto

VARIABLE ABSORCION:

ABSORCIÓN	FA	FR%
Nunca	13	3.96
Casi nunca	4	1.22
Algunas veces	19	5.79
Regularmente	23	7.01
Bastantes veces	57	17.38
Casi siempre	140	42.68
Siempre	72	21.95
TOTAL	328	100



Distribución de la Población por Nivel de Absorción, Montevideo abril - junio 2019.

De acuerdo a la distribución de los datos para las preguntas de **ABSORCIÓN**, el mayor porcentaje de respuestas se concentró en **Casi siempre (42,68%)** correspondiendo a un nivel de clasificación Alto.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación mostraron un alto nivel de **ENGAGEMENT** en los encuestados lo cual es favorable para la institución, pues redundando en mayor productividad y bienestar para los funcionarios.

El **ENGAGEMENT** tiene un gran valor para predecir el desempeño laboral lo cual se interpreta que los funcionarios poseen recursos personales que favorecen el desarrollo de su actividad laboral manteniéndose el nivel de bienestar individual, compromiso, satisfacción, actitudes positivas hacia el trabajo y hacia la institución.

Niveles bajos hablan de empleados insatisfechos y sensibles a las amenazas siendo más predispuestos a presentar posturas pesimistas y difíciles.

El factor **VIGOR** fue el que presentó los resultados más altos mientras que el factor **DEDICACION** presentó los resultados más bajos, aunque se hayan presentado en un rango alto.

Estos factores como afirma **Salanova & Schaufeli** son necesarios para el desarrollo de funcionarios que muestren una gran voluntad en su labor e interés de desarrollo continuo a través del aprendizaje.

Respecto al factor **VIGOR** en nuestros funcionarios se obtuvieron valores altos lo que denota la eficacia como profesionales, altos niveles de energía, grado de disfrute en la elaboración de su tarea y deseo de esforzarse incluso cuando se presentan dificultades.

Con respecto a los ítems del factor **DEDICACION** se obtuvieron valores óptimos lo que habla de un alto nivel de implicación laboral sintiéndose entusiasmados, con deseos de concurrir a trabajar, con orgullo por el trabajo que realizan y presentando esfuerzo en el desempeño de su tarea aun cuando se presenta alguna dificultad.

Por su parte el factor **ABSORCION** nos indica que nuestros funcionarios consideran que sus roles son retadores y se dejan llevar por su trabajo, denotan alta concentración, el tiempo se les pasa rápidamente presentando dificultad para desconectar de su labor por la satisfacción que este les produce.

Teniendo como base los resultados obtenidos en la investigación los cuales se clasificaron en general en un nivel alto, lo óptimo para la Institución es lograr el mayor nivel, manteniendo e incrementando el **ENGAGEMENT** laboral en los funcionarios.

Para el logro de este objetivo, y a la luz del estudio, se recomienda:

- 🎬 Realizar periódicamente mediciones sobre el nivel de **ENGAGEMENT**
- 🎬 Tener en cuenta las sugerencias de los funcionarios que son los que mejor conocen su bienestar psicosocial.
- 🎬 Involucrar a los funcionarios en los procesos de realización de actividades.
- 🎬 Trabajar en el fortalecimiento de las debilidades detectadas.
- 🎬 Informar directamente a los funcionarios de los cambios que surjan como por ejemplo rotaciones y/o reorganizaciones evitando así la generación de rumores o malas interpretaciones que hacen daño a los grupos y a la institución.
- 🎬 Atender, reconocer y recompensar el buen desempeño sin enfocarse exclusivamente en la corrección de errores.
- 🎬 Realización de actividades educativas contribuyendo al desarrollo profesional, competencias y experiencias de los funcionarios en sus puestos de trabajo.
- 🎬 Mejora de condiciones de trabajo a través de planes de prevención de riesgos y promoción de estilos de vida saludables.

ANEXOS

Anexo N°1.

Aval del Comité de Ética de la Universidad Católica del Uruguay.



Universidad Católica del Uruguay

UNIVERSIDAD CATOLICA DEL URUGUAY
FACULTAD DE PSICOLOGIA
COMITE ASESOR DE ETICA EN INVESTIGACION

Dr. Augusto Ferreira
Investigador en el Instituto de Bienestar y Salud
Tel. 099182813
e-mail: aufferrei@ucu.edu.uy
Dirección: Av. de los Eucaliptus M21S2, Lagomar, Dpto. de Canelones

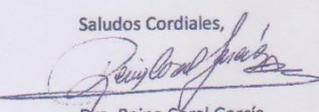
El Comité Asesor de Ética en Investigación con Seres Humanos de la Facultad de Psicología, después de estudiar toda la documentación relativa al Protocolo presentado a evaluación por Ud. en su calidad de Investigador Principal título "*Engagement en el personal de salud: una visión positiva del bienestar de los profesionales en el trabajo*"

Considera:

- el protocolo y todos los documentos enviados cumplen con los requisitos de idoneidad en relación a los objetivos propuestos, cuidado y resguardo de las condiciones del estudio.
- los participantes son profesionales de la salud su participación en el estudio no implica riesgos.
- el procedimiento de recolección de datos es accesible a la población objetivo.

Habiendo examinado que se han incorporado las sugerencias dadas por el comité en el proceso de asesoramiento, el Comité resuelve aprobar el Protocolo presentado como para que pueda iniciarse.

Saludos Cordiales,



Dra. Reina Coral García
Auditor

Montevideo, 13 de setiembre 2017

Av. 8 de Octubre 2738 | CP 11600 Montevideo, Uruguay | Tel. (+598) 2487 2717 | Fax: (+598) 2487 0323 | www.ucu.edu.uy

Anexo N°2.

Instrumento de recolección de datos.

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©					
<p><i>Este cuestionario forma parte de un estudio llevado a cabo en instituciones de salud, con un equipo de investigadores de la Universidad Católica del Uruguay. Sus respuestas serán tratadas en forma totalmente anónima. Le agradecemos su invaluable colaboración que aportará insumos para la toma de decisiones respecto a las mejoras en la atención y el cuidado de salud tanto de los usuarios como del personal que les atiende.</i></p>					
Datos Generales					
Edad: Menor a 20 años <input type="radio"/> Entre 20 años y menor a 30 <input type="radio"/> Entre 30 años y menor a 40 <input type="radio"/> Entre 40 años y menor a 50 <input type="radio"/> Mayor de 50 años <input type="radio"/>	Cargo: Lic. en Enfermería <input type="radio"/> Aux. de Enfermería <input type="radio"/> Médico <input type="radio"/> Nutricionista <input type="radio"/> Aux. de Servicio y/o Tisanería <input type="radio"/> Fisioterapeuta <input type="radio"/> Administrativo (cualquiera de sus cargos) <input type="radio"/> Farmacia (cualquiera de sus cargos) <input type="radio"/> Servicios Generales <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>	Antigüedad en años: Menos de 2 años <input type="radio"/> Entre 2 y 5 años <input type="radio"/> Más de 5 a 10 años <input type="radio"/> Más de 10 a 20 años <input type="radio"/> Más de 20 años <input type="radio"/>			
Sexo: ♂ ♀	Tiene otro trabajo: ♂ ♀	Turno más frecuente que realiza: ♂ ♀ V N			
Rol en el equipo de trabajo: Operativo <input type="radio"/> Jefatura <input type="radio"/> Supervisión <input type="radio"/> Dirección <input type="radio"/>		Nivel de compromiso que Ud. siente con la institución: Nada comprometido <input type="radio"/> Algo comprometido <input type="radio"/> Muy comprometido <input type="radio"/>		Nivel de confianza en la institución: Nada de confianza <input type="radio"/> Algo de confianza <input type="radio"/> Mucha confianza <input type="radio"/>	
Tipo de servicio en el cuál más se desempeña					
Internación convencional <input type="radio"/> Emergencia <input type="radio"/> Cuidados críticos/intermedios <input type="radio"/> Atención domiciliaria <input type="radio"/>	Maternidad/pediatría <input type="radio"/> IMAE <input type="radio"/> Centro salud comunitario <input type="radio"/> Block quirúrgico <input type="radio"/>	Otro <input type="radio"/>			

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a las percepciones en el trabajo. Por favor, luego de completar los datos iniciales, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esa forma. Si nunca se ha sentido así marque "nunca – ninguna vez", y en caso contrario marque en una escala del 1 al 6 en que nivel se ha sentido así.

Nunca 0 Ninguna vez	Casi nunca 1 Pocas veces al año	Algunas veces 2 Una vez al mes o menos	Regularmente 3 Pocas veces al mes	Bastantes veces 4 Una vez por semana	Casi siempre 5 Pocas veces por semana	Siempre 6 Todos los días
---------------------------	---------------------------------------	--	---	--	---	--------------------------------

1. En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*	<input type="radio"/>					
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)	<input type="radio"/>					
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)	<input type="radio"/>					
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*	<input type="radio"/>					
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*	<input type="radio"/>					
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)	<input type="radio"/>					
7. Mi trabajo me inspira (DE3)*	<input type="radio"/>					
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*	<input type="radio"/>					
9. Soy feliz cuando estoy absorto (aislado) en mi trabajo (AB3)*	<input type="radio"/>					
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*	<input type="radio"/>					
11. Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)*	<input type="radio"/>					
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)	<input type="radio"/>					
13. Mi trabajo es retador (DE5)	<input type="radio"/>					
14. Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*	<input type="radio"/>					
15. Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)	<input type="radio"/>					
16. Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo (AB6)	<input type="radio"/>					
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)	<input type="radio"/>					

Anexo N°3.

Aval Institucional.

Montevideo, 12 de octubre de 2018.

Mutualista Hospital Evangélico.

Sr. Director Técnico: Dr. Juan Ramón Blanco.

Por la presente quien suscribe Lic. Enf. Sup. Gral. Carlos Amorín N° Fun. 4837, solicita autorización para aplicar un cuestionario en el personal de salud del área de Cuidados Intensivos de Adulto de esta institución con la finalidad de participar en un proyecto denominado "Engagement: Una visión positiva desde el bienestar en los profesionales de la salud", el cual pertenece a la línea de investigación Calidad de la Atención de Salud, liderada por los investigadores Sr. Decano de la Universidad Católica del Uruguay Dr. Augusto Ferreira y Lic. Esp. Virginia Chiminelli.

El Engagement es un estado positivo relacionado al trabajo que es caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción del trabajador, lo cual es altamente fructífero para la organización.

El proyecto tiene como objetivo conocer el nivel de Engagement y disfrute del trabajo, detectando los factores que influyen en su nivel de compromiso.

Cabe destacar que los datos recogidos formaran parte de mi trabajo final de Maestría en Salud Mental el cual estoy cursando en el Centro de Posgrado de la Universidad de la Republica, pero siempre manteniendo el anonimato de los mismos, así como de las personas que respondan el cuestionario. Además, serán ofrecidos a la institución como un insumo valioso para la toma de decisiones que puedan colaborar con el mejor desempeño del personal.

Autorizado

.....
(Firma y Nombre de quien solicita la autorización)

[Firma]
DR. JUAN RAMON BLANCO
DIRECTOR TECNICO

.....
(Firma y Nombre de quien brinda la autorización)

*11/11/18
Base copia a
funcionarios para
conocimiento.*

[Firma]
Lic. PAOLA LEZARTE
Especialista

Anexo N°4.

Aval del Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Enfermería

UdelaR.



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA



Montevideo, 15 de junio de 2018

Se deja constancia que el Lic. Carlos Amorin concurre a las orientaciones de actualización, en forma individual: "Formación de Usuarios en el manejo de recursos disponibles en Internet", organizadas por el Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Enfermería-UdelaR, para maestrandos, durante 2017-2018.

Contenidos:

- Orientación específica en el trabajo de investigación definido (Protocolo), brindando herramientas actualizadas de búsquedas acordes a sus necesidades.
- Repaso del Tesouro DeCS (Descriptor en Ciencias de la Salud).
- Manejo de diferentes portales y bases de datos como BIUR (Base Unificada de la UdelaR), BVS-E (Biblioteca Virtual en Salud-Enfermería), Scielo, Lilacs, PubMed, Dialnet, Timbó y paquete EBSCO UdelaR.
- Importancia de la normalización en la presentación del trabajo como criterio de calidad.
- Presentación formal del trabajo y elaboración de citas bibliográficas según estilo Vancouver.

Los descriptores asignados y la elaboración de las citas bibliográficas fueron corregidas al finalizar este proceso.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Beatriz Celiberti".

Lic. Beatriz Celiberti
Directora de Biblioteca
Facultad de Enfermería
Udelar

Anexo N°5.

Aval del tutor.

Montevideo, 9 de marzo de 2020.

Sres. Centro de Postgrados Facultad de Enfermería

Universidad de la República

PRESENTE

Por medio de esta, y a la vez de saldarles cordialmente, comunico que el estudiante del programa de Maestría en Salud Mental Lic. Carlos Amorín, CI: 4487283-5, ha culminado su tesis cuyo título es: "Engagement en el personal de un servicio de Cuidado Intensivo de Adulto en una Institución de Asistencia Médica Colectiva".

Junto con el estudiante, hemos trabajado a lo largo de los últimos años, dada su participación en nuestra línea de investigación y en el Proyecto Engagement Uruguay.

Por lo expuesto, otorgo mi aval como tutor para que el trabajo sea presentado ante vuestra casa de estudios.

Sin más y apostando por nuevos proyectos conjuntos, lo saluda cordialmente,



Dr. Augusto Ferreira

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Slipak. O, “Estrés laboral” ALCMEON 19 Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatría.; (en línea),1996. Vol. 4. Disponible en: http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm. Consultado el (2/05/16)
2. Noboa. A. “Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud. Uruguay: Universidad de la República de Uruguay Regional del Norte”; (en línea) Macao 2007. Pág. 1-33. Disponible en: <http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20Olas%20instituciones%20de%20salud.pdf>. Consultado el 2/05/16.
3. Paredes M. B, Pereira D.I, Montiel R. P, “Síndrome de Burnout en médicos y personal de enfermería del Hospital Escuela” “Oscar Danilo Rosales Argüello, León, 2007” (en línea) 2008. Universitas. Volumen 2, Número 2, pp. 33-38. Disponible en: <http://camjol.info/index.php/UNIVERSITAS/article/view/1653>. Consultado el 2/05/16.
4. Rubio E. “Reglas de oro de un buen clima laboral. Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa”. (en línea) España 1999 Semanario de economía familiar, consumo y empleo. Disponible en: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>. Consultado el 2/05/16.

5. Salanova M, Schaufeli W. B. “El engagement en el trabajo cuando el trabajo se convierte en pasión”. Madrid: Alianza Editorial (2009). Consultado el 4/05/2016.
6. Nogareda C, Gracia E, Martínez I, Salanova M. “El trabajo emocional, concepto y prevención”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Nota técnica de prevención 2007; 720:21. Consultado el 4/05/2016.
7. Garrosa H. E, Carmona C. I. “Salud laboral y bienestar: Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo”. Med. segur. trab. (en línea). 2011; 57(Suppl 1): 224-238. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500014&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500014> Consultado el 4/05/2016.
8. Pérez. Z.D, Peralta. M. J, Fernández. D. P. “Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile”. (en línea) 2014 Universitas Psychologica, 13(2), 541-551. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc>. Consultado el 6/06/2016.
9. Salazar. E. J. G, Guerrero. P. J. C, Machado. R. Y. B, Cañedo. A.R, “Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral”. ACIMED (en línea). 2009. 20(4): 67-75 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es. Consultado el 10/06/2016.

10. Ferreira Augusto, Chiminelli Virginia.” Proyecto Engagement” “Una visión positiva desde el bienestar en los profesionales de la salud” Opción Medica, (en línea) Mayo 2016;60 (7): 14-15. Disponible en:
<http://www.opcionmedica.com.uy/interactiva/052016/#p=14>. . Consultado el 24/06/2016.
11. Saborio. M. L, Hidalgo. M. L. F, “Síndrome de Burnout”. Med.leg. (en línea) Marzo 2015 Costa Rica; 32 (1): 119-124..Disponible en:
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1409-00152015000100014&ing=en. Consultado el 2/05/2016.
12. Aldrete. R. M. G, Navarro. M. C, González. B. R, Contreras. E. M. I, Pérez. A.J, “Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud”. Cienc Trab. (en línea) 2015 Abr; 17(52): 32-36. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000100007>. Consultado el 2/05/2016.
13. Segura Omar. “Agotamiento profesional: concepciones e implicaciones en la salud pública”. Biomedical. 2014 (en línea); 34(4): 535-545. Disponible en : <http://dx.doi.org/10.7705/biomedica.v34i4.2315>. Consultado el 3/05/2016.

14. Castillo. Á. I. Y, Orozco. C. J, Alvis. E. L. R, “Síndrome de Burnout en el personal médico de una institución prestadora de servicios de salud de Cartagena de Indias”. Rev. Univ. Ind. Santander. Salud. 2015 (en línea); 47(2):187-192. Disponible en: <http://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/4828/5283>. Consultado el 3/05/2016.
15. Khamisa N, Oldenburg B, Peltzer K, Ilic D. Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses. Tchounwou PB, ed. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2015 ;(en línea) 12(1):652-666. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4306884/>. Consultado el 3/05/2016.
16. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter M P. “Burnout. Annual Review of Psychology”. 2001 (en línea); 52, 397-422. Disponible en: https://scholar.google.com.uy/scholar?q=16.%09Maslach+C,+Schaufeli+WB,+Leiter+M+P,+Burnout.+Annual+Review+of+Psychology.+2001%3B+52,+397-422.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwiFisS1zcXVAhVGhpAKHZ5rCWsQgQMIJTAA. Consultado el 4/05/2016.
17. Jiménez Eleonora et al. “Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá” D.C. Revista Salud UIS. 2015.(en línea) 4; 47 (1).

Disponible en:
<http://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/4676/5296>.

Consultado el 10/05/2016.

18. López.P. M. Del R, García.C. S. A, Pando. M.M, “Factores de Riesgo Psicosocial y Burnout en Población Económicamente Activa de Lima, Perú”. Cienc Trab. 2014.(en línea); 16(51): 164-169..Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300007>. Consultado el 9/5/2016.

19. Blanch JM, Sahagún M, Cervantes G. “Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo Factor Structure of Working Conditions Questionnaire”. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 2010; 26 (3): 175-189.

20. Díez M, Dolan S. “Burnout vs. vigor profesional”: “Análisis configuracional de las características socio laborales e individuales protectoras en médicos catalanes”. Revista de Psiquiatría del Uruguay. 2008; 72 (2): 169-185.

21. Salanova M, Schaufeli WB. “El engagement de los empleados”. Cuando el trabajo se convierte en pasión. Madrid: Alianza Editorial; 2009.

22. Escobar. G, Gómez. G. T, Ignacio. G. E, Rodríguez. E. J, Moreno. C. T, Fuentelsaz. G.C, “Entorno laboral y seguridad del paciente: comparación de datos entre los estudios SENECA y RN4CAST”. Enferm Clin. 2013; 23(3): 103-113.

23. Schaufeli.W, Bakker. A. “Escala de Engagement en el trabajo de Utrech, UWES”. Manual Español 3. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.2011 (en línea). Disponible en http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test-manual_UWES_ESpañol.pdf. Consultado el 20/05/2016.
24. Schaufeli.W.B, Salanova.M.Roma.V.G,Bakker.A.B.”The Mesarument of Engagement and Burnout a two sample confirmatory factor analytic approach”. 2002 (en línea). (3): 71-92. Disponible en: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>. Consultado el 22/05/2016.
25. Maslach. C, Jackson. S. .E. “The Measurement of experienced Burnout”.1981. (en línea) (2), 99-113. Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030020205/abstract>. Consultado el 22/05/2016.
26. Caballero. M, Fernández. B, Gómez. R, Martínez .C “Prevalencia y Factores Asociados al Burnout en un área de salud”. 2001 (en línea) (27) Num 5. Disponible en: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd49/burnout.pdf>. Consultado el 30/05/2016
27. Gilchirst. R, Villalobos. C, Fernández. L, “Estructura factorial y consistencia interna de la UTRECH WORK ENGAGEMENT SCALE(UWES) 17 entre

trabajadores sanitarios de Chile”. 2013 (en línea). (19) pág. 163-171. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/686/68629471002.pdf>. Consultado el 6/06/2016.

28. Salanova .M, Bresó. E, Schaufelli. W.B,” Hacia un modelo espiral de las creencias de eficiencias en el estudio del Burnout y del Engagement”. 2005. (en línea) (2-3) pág.215- 231. Disponible en: <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/243.pdf>. Consultado el 6/06/2016.