

Incidences of Leadership in Engagement at the Basic Hospital of Jipijapa

Incidencias del Liderazgo en el Engagement en el Hospital Básico de Jipijapa

Autor:

Avila-Gorostiza, Mariuxi Roxanna
Ingeniera en Gestión Empresarial
Universidad Estatal Sur de Manabí
Jipijapa - Ecuador



mariuxi.avila@unesum.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0002-7970-6542>

Fechas de recepción: 15-FEB-2024 aceptación: 15-MAR-2024 publicación: 15-MAR-2024



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>
<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

El artículo se enfoca en la determinación cuantitativa del grado de incidencia del liderazgo en el engagement, dentro del contexto laboral, que se proveen en los servicios médicos en la institución de salud, específicamente en el Hospital Básico de Jipijapa (Provincia de Manabí). El análisis se realiza mediante una muestra no probabilística compuesta de 165 colaboradores, pertenecientes a todas las áreas de la institución de salud. Los datos fueron tabulados a través de un cuestionario basado en la escala UWES-17; y el método propuesto para la medición de las variables consta de la versión actual del Multifactorial Leadership Questionnaire (MLQ) 5x, herramienta desarrollada para poder determinar en nivel de influencia para las variables propuestas, como producto del análisis del SPSS de IBM®, se obtiene el valor de la confiabilidad en base al modelo de consistencia interna (alfa de Cronbach), resultando en niveles aceptables, respecto a los criterios de aceptación que están definidos para este modelo de fiabilidad.

Palabras clave: Engagement; Liderazgo; Hospital; MLQ

Abstract

The article focuses on the quantitative determination of the degree of incidence of leadership on engagement, within the work context, that are provided in medical services in the health institution, specifically in the Basic Hospital of Jipijapa (Province of Manabí). The analysis is carried out using a non-probabilistic sample composed of 165 collaborators, belonging to all areas of the health institution. The data were tabulated through a questionnaire based on the UWES-17 scale; and the proposed method for measuring the variables consists of the current version of the Multifactorial Leadership Questionnaire (MLQ) 5x, a tool developed to determine the level of influence for the proposed variables, as a product of the IBM® SPSS analysis, we obtain the reliability value based on the internal consistency model (Cronbach's alpha), resulting in acceptable levels, with respect to the acceptance criteria that are defined for this reliability model

Keywords: Engagement; Leadership; Hospital; MLQ



Introducción

El entender mejor el comportamiento de la influencia organizacional, así como la manera de liderar de cada integrante de las áreas, constituye un aspecto importante en el análisis de cómo se maneja esta variable junto al engagement. Si bien es cierto el unir estas dos variables no solo ayudará a mejorar el sistema, sino también a determinar mejor el trabajo en equipo, la filiación de ellos hacia sus puestos de trabajo, el mostrar eficazmente su desenvolvimiento y proactividad en las funciones que se desarrollará a diario.

Según (Martínez, Medin, Rodríguez, Toro, & Rosa, 2016), indican que los líderes poseen un papel crucial en el diseño de un ambiente de trabajo saludable que fomente el logro de las metas organizacionales y promueva el engagement de los empleados en su trabajo. Donde se analiza además, la relación entre las conductas y estilos del líder con el engagement en el trabajo, mostrando resultados positivos entre el engagement y las conductas de los líderes orientados a las relaciones y al cambio. Los resultados señalan que aquellos líderes que estimulan el desempeño de los empleados, los que conectan a los empleados con las metas organizacionales y los que exhiben mayores comportamientos orientados a las relaciones promueven un alto nivel de engagement en el trabajo.

De acuerdo con la Teoría Social Cognitiva el comportamiento de los empleados es el resultado de la combinación de recursos personales, la motivación y los recursos contextuales o ambiente social del trabajo. El liderazgo puede considerarse una de las fuentes clave para desarrollar la autoeficacia en el trabajo y sus consecuencias positivas en el bienestar de los trabajadores y en el rendimiento. Uno de los tipos de liderazgo que puede actuar como motor de la autoeficacia es el liderazgo de apoyo o el liderazgo transformacional (Tripliana & Llorens, 2015).



Figura 1. Aspectos del liderazgo



Varias definiciones acerca del engagement relacionan al compromiso laboral y abarcan desde la personalidad proactiva de los colaboradores hasta a la expansión de roles. Esta ambigüedad ha sido determinada por estudios aplicados que aprovechan los criterios relacionados con el trabajo bajo la etiqueta colectiva "compromiso de los empleados". Tales estudios a menudo combinan definiciones tales como la satisfacción laboral, la moral, participación en el trabajo y ambigüedad de roles (Alarcon & Lyons, 2011).

Estudios realizados por (Schaufeli & Bakker, 2004), describen al engagement como un estado psicológico positivo, caracterizado por altos niveles de energía, vigor, dedicación y entusiasmo por el trabajo; así como una total absorción y concentración en la actividad laboral. Respecto a las instituciones, indica además que las organizaciones modernas esperan que sus empleados sean proactivos, con iniciativa personal, que sepan colaborar con los demás; tomando responsabilidades en el desarrollo propio de la carrera y que se comprometan con la excelencia en el ámbito laboral.

Muestran además que la participación en el trabajo está vinculado positivamente con tareas que se encuentran dentro del contexto del rendimiento laboral (Chen, 2017). La

innovación de la administración pública indica que los gobiernos se encuentran en una constante búsqueda de mejora de la productividad en los procesos de las organizaciones estatales y de la orientación al servicio público (Cabrera, 2014).

Figura 2. Ambiente laboral.



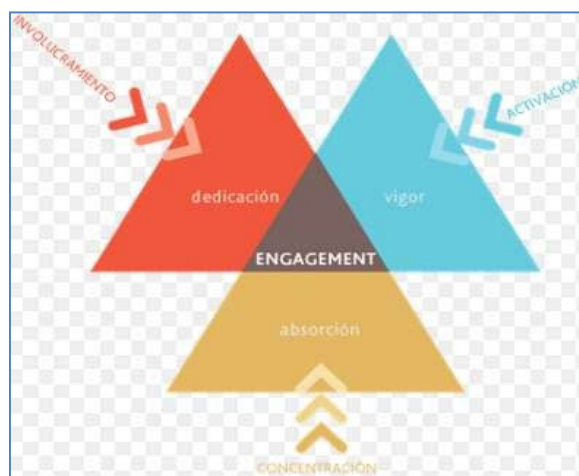
El ambiente laboral en salud pública, constituye un elemento esencial del desarrollo de la planificación y de la estrategia organizativa; posibilitando al directivo tomar decisiones en la organización institucional, dando respuesta a las nuevas necesidades, a la realidad cambiante del entorno y así mismo contribuyen a la elevación de la calidad del servicio que brinda a la población (Pérez, Soler, & Díaz, 2009).

El resultado de estos estudios refleja que el objetivo de agregar calidad en el servicio debe ser la principal aspiración en relación al servicio proporcionado a los usuarios y que tiene injerencia con la estructura operativa del recurso humano en los servicios médicos. Dentro del aspecto de las transformaciones y necesidades que hoy se tienen dentro de este contexto, se puede acotar que existen diferentes desafíos con miras a lograr la excelencia y de esta forma poder garantizar la atención, prevención, rehabilitación y tratamiento médico.

El engagement es considerado en muchos casos como un estado mental, en que los

colaboradores están predispuestos a realizar sus actividades dentro de la organización con vigor, dedicación y pertenencia hacia todo lo que conlleva la realización de sus funciones. Es por ello que dentro de las organizaciones esta herramienta es fundamental para medir la fortaleza del capital humano, generando impactos importantes enfocados en los esfuerzos que le brindan a la institución (Schaufeli & Bakker, 2004).

Figura 3. Aspectos del engagement.



Por lo antes comentado, se observa la imperiosa necesidad de realizar esta investigación, de tipo cuantitativa; en una institución orientada al bienestar de la colectividad, la cual se enfoca de manera específica en establecer el nivel de aceptación, mediante el grado de incidencia del liderazgo en el engagement institucional, mismo que se realiza en el Hospital Básico de Jipijapa, cantón de la provincia de Manabí.

Revisión de la literatura

Liderazgo y engagement en las instituciones

Engagement se correlaciona positivamente con los recursos aquéllos que tienen la capacidad de reducir las demandas laborales y permiten el cumplimiento funcional de logros, permitiendo crecimiento personal, aprendizaje y desarrollo profesional de acuerdo al estudio que realizado por (Arenas & Anadrade, 2013).

(Contreras & Pérez, 2014), respecto a las dimensiones, el vigor se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se estudia, y el deseo de invertir esfuerzo en las actividades académicas que se están realizando, incluso cuando aparecen dificultades. La dimensión de dedicación, describe una alta implicación académica, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío por los estudios. Y la dimensión de absorción, apunta al estado que se experimenta cuando se está totalmente concentrado en el trabajo, experimentando que el tiempo se pasa volando y se tienen dificultades al momento de desconectarse lo que se está realizando, ello como consecuencia a que se está en un estado de alto disfrute y concentración.

En otros estudios (Manteca & Durán, 2012), demuestran que el interés por el estudio del engagement se enmarca en el contexto de la denominada Psicología Positiva, siendo ésta entendida como el estudio científico de las experiencias positivas, los rasgos individuales positivos, las instituciones que facilitan su desarrollo y los programas que ayudan a mejorar la calidad de vida de los individuos, mientras previene o reduce la incidencia de la psicopatología. Así mismo (Manteca & Durán, 2012), considera que en el enfoque no solo es importante conocer los problemas de una organización sino también el funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, la promoción de empleados “positivos” y puestos “positivos” que mejoren la salud psicosocial, el bienestar y la satisfacción de los empleados.

Se considera importante esta precisión a manera de contextualización del papel que el liderazgo puede asumir en el Sector público y entender el concepto de un bien o servicio público elevados a la categoría de estudio teórico también posibilita la comparación y

análisis de la relación con otras teorías, de acuerdo a lo indicado (Cabrera, 2014).

Figura 4. El liderazgo vs. La dirección.



Adicionalmente, al entender el impacto social y económico que la forma en que estos servicios públicos son prestados, posibilita también el entendimiento de la importancia que otras teorías que influyan en su proceso pueden tener. Y claro, entender la motivación y el liderazgo ejercido sobre los servidores públicos que se constituyen en los actores activos de este proceso, es también una manera de entender el concepto planteado sobre el liderazgo en este sector, tal como lo ha descrito (Cabrera, 2014).

A pesar de que las organizaciones son cada vez más conscientes de la importancia estratégica de la comunicación para poder competir y alcanzar sus objetivos en un mundo globalizado, pocos estudios han abordado directamente las características propias del liderazgo en relaciones públicas y han tratado de conceptualizar las dimensiones que determinan su efectividad, como lo explica (Moreno, Navarro, & Humanes, 2014)

(Barreiro, 2015), en su investigación sobre el engagement en un grupo de trabajadores de la salud, donde se le permitió contar con herramientas para el desarrollo de estrategias para afrontar su jornada laboral. Dada la relación de éste con las emociones positivas y de éstas sobre el bienestar, el propósito del proyecto fue indagar cómo el engagement se relaciona con dichas emociones, y cómo incide también sobre la salud ocupacional de los trabajadores. Por último (Barreiro, 2015) menciona que

algunas dimensiones del engagement, fundamentalmente la implicación, se relacionan con la calidad del servicio ofrecido, también se evalúa la percepción de éste por los propios profesionales y por los usuarios del Hospital en relación al engagement.

El Hospital Básico Jipijapa es uno de los hospitales referentes del Ecuador, gracias a su mejoramiento continuo, constituyéndose en uno de los mejores centros de atención de la zona sur de Manabí. Ofrece servicios médicos respaldados por un óptimo nivel tecnológico, cumpliendo con indicadores internacionales, dando importancia a la prevención y al diagnóstico adecuado y oportuno (Ministerio de Salud Pública, 2011).

Figura 5. Ubicación geográfica de Jipijapa.



La casa de salud, ofrece los servicios de: Emergencias, hospitalización, consulta externa, centro de imagen, laboratorio; con el respaldo de profesionales médicos, enfermeras y personal administrativo que permite atender a más de 200 pacientes al día. (Ministerio de Salud Pública, 2011).

Asimismo, cuenta con clínica quirúrgica, un depósito de sangre, un departamentos de enfermería y trabajo social, implementados para garantizar la salud de los habitantes del cantón (Ministerio de Salud Pública, 2011).

Siendo el Hospital Básico de Jipijapa, una institución que se dedica a brindar servicios, en este caso hospitalarios, cuyo cliente externo principal es la ciudadanía del cantón, es necesario entonces aplicar este análisis con la finalidad primordial de determinar la incidencia del liderazgo en el engagement, reflejado en el servicio provisto en sus instalaciones, debido a que por tratarse de una institución que brinda un servicio básico, de vital importancia y que es proporcionado por servidores públicos, los cuales están regidos por procedimientos, reglamentos y políticas internas; es necesario establecer como incide el grado de influencia en la atención hospitalaria brindada.

El liderazgo transformacional

Por otro lado, el hablar de liderazgo transformacional como lo hace (Cuadra & Veloso, 2007), indica que el liderazgo transformacional, consta de cuatro dimensiones como lo son: carisma influencia idealizada es el grado en que el líder enfatiza la confianza, toma una posición en momentos y aspectos complicados, resalta la importancia y propósito del compromiso, están conscientes de las consecuencias éticas de sus decisiones y se relacionan con sus seguidores a un nivel emocional.

La Motivación inspiradora alude al grado en que el líder es capaz de articular una visión atractiva del futuro, desafían a sus seguidores a obtener estándares altos, hablan con entusiasmo, optimismo y motivan y dan significado a lo que es necesario hacer Estimulación intelectual, se caracteriza por el desafío de supuestos, toma de riesgos, petición de ideas a los seguidores; estimulan y animan la creatividad en sus subordinados (Cuadra & Veloso, 2007). Por último y a su vez importante, la consideración individualizada, se refiere al grado en que el líder trata a los demás como

individuos; toman en cuenta las necesidades individuales, las capacidades y aspiraciones; escuchan con atención, aconsejan y enseñan.



Figura 6. Liderazgo transformacional.



Otra de las definiciones como lo indica (Vázquez, 2013), donde se establece un consenso sobre algunas características de un líder transformacional y carismático, como elementos fundamentales para su descripción: visión atractiva, basada en valores, inspiración, creación de roles, apoyo al crecimiento personal, confianza y consideración de las necesidades de los seguidores.

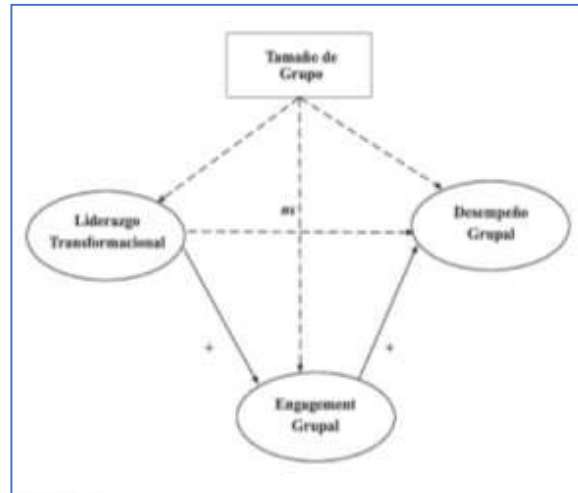
Según (Pons & Ramos, 2012), donde se hace referencia a la capacidad del líder para evocar una visión y ganar la confianza de sus seguidores. En dicho estudio realizado (Pons & Ramos, 2012) indican que el líder fomenta y estimula a sus seguidores el razonamiento, la imaginación y la resolución de problemas.

Influencia del liderazgo en el engagement

De la misma manera el liderazgo administrativo es el proceso de dirigir e influir en las actividades en relación con las funciones de los miembros del grupo, supone definir estrategias, proporcionar orientación a los demás y tener visión de aquello que se puede lograr y que permita alcanzar los objetivos definidos en la estrategia, esto es, motivar, incorporar, recompensar y unificar, como lo describe (Jorna, Castañeda, & Vélis, 2016).

La elección de un estilo de liderazgo en particular podría ser un factor relevante en el aumento de la Satisfacción Laboral de los seguidores, que se pueda lograr el máximo desarrollo posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así una alta eficiencia para ellos mismos y para su equipo, como lo describe (González, Guevara, Morales, Segura, & Luengo, 2013).

Figura 7. Liderazgo y engagement



Si bien es cierto a nivel local como global existe un bajo nivel de información con respecto a Satisfacción Laboral en el área de Enfermería, por ejemplo; y su relación con los estilos de liderazgo, como lo ratifica un estudio realizado en Etiopía, donde se concluye que el estilo de liderazgo de enfermeras gerentes juega un papel importante dentro de la operatividad, como es recalcado (González, Guevara, Morales, Segura, & Luengo, 2013).

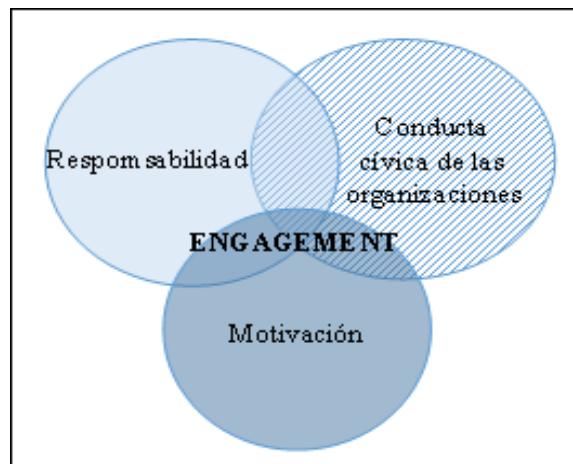
Sin embargo, hay literatura limitada en áreas relacionadas con el estilo de liderazgo en gerentes de personal de Enfermería, motivo por el cual se hace necesario realizar una investigación más exhaustiva al respecto, debido a que este tipo de casos, brinda una excelente oportunidad para generar conocimientos científicos actualizados, que se traduzcan en un incentivo para el sector educativo de formar profesionales de Enfermería líderes, capaces de enfrentar de manera óptima los nuevos desafíos que impone el medio, ratificando la autonomía como profesionales (González, Guevara, Morales, Segura, & Luengo, 2013).

Definición del engagement

William Kahn, en el año de 1990, propició un primer acercamiento respecto al término de engagement, conceptualizando como una manifestación en los roles de trabajo de las personas; física, cognitiva y emocionalmente, repercutiendo en su rendimiento. Definió claramente al engagement como la capacidad de rendimiento y disponibilidad innata para trabajar en equipo y desarrollarse en el medio laboral. Existe una evidencia empírica de la

relación entre el engagement en el trabajo y otras variables teóricas (actitudes y conductas). Los empleados engaged se sienten energizados, se perciben como personas autoeficaces (Salanoca, Martínez, & Llorens, 2014)

Figura 8. Definición del engagement

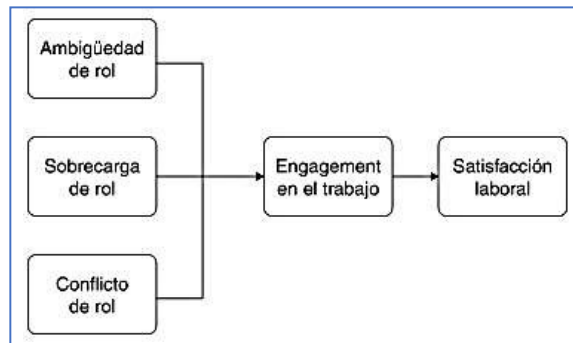


El engagement laboral es básicamente un estado en el que las personas están en el trabajo y se sienten comprometidas; se sienten muy dedicadas a lo que están haciendo y también están involucrados en su trabajo, de modo que se puede decir que es una clase de bienestar relacionado con el trabajo.

(Arenas & Anadrade, 2013), también definieron el Engagement en el trabajo como el estado de compromiso, satisfacción, dedicación y absorción, que permite a los empleados experimentar una sensación de conexión y de realización efectiva con sus actividades en el trabajo. Se lo plantea no como un estado de mayor persistencia en el tiempo, que no está focalizado en un objeto o conducta específica.

La investigación realizada (Fernández & Yáñez, 2014), revela que los empleados con Engagement son personas optimistas y auto eficaces, capaces de manejar los eventos que afectan sus vidas. Y que, gracias a su actitud positiva y alto nivel de actividad, estos empleados generan su propia retroalimentación positiva, en términos de apreciación, reconocimiento y éxito de acuerdo a la investigación (Fernández & Yáñez, 2014). En el contexto características personales como la inteligencia emocional, resistencia y estrategias de afrontamiento son reconocidas como importantes para lidiar con las demandas del trabajo.

Figura 9. Engagement laboral.



De acuerdo a (Castañeda, Piñeros, Espinoza, & Esguerra, 2016), el liderazgo constituye un proceso interactivo de influencia social y se acepta la complejidad del fenómeno, por lo tanto, la manera de estudiarlo; la identificación, descripción y análisis de factores relacionados se hace desde perspectivas sistémicas e integrales entre las que el Comportamiento Organizacional es la más vigente y visible, lo cual favorecerá el fortalecimiento de teorías y modelos explicativos.

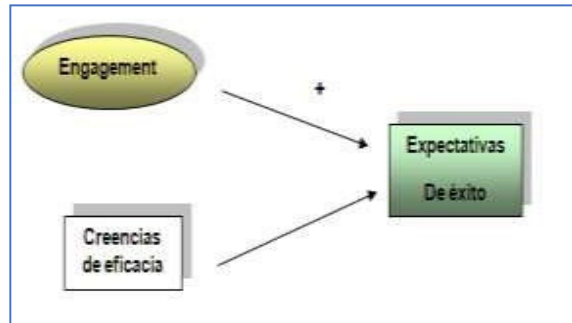
Se dice que un líder que entrega voluntaria e intencionalmente el poder y la autoridad al grupo u organización sin perder completamente el control, de tal manera que queda libre de toda responsabilidad cuando la empresa u organización no se encuentra funcionando eficientemente, estudio que realizó (Pacsi, Estrada, Pérez, & Cruz, 2014).

También existen ciertos conceptos como indica (Gómez, 2004), donde menciona que el liderazgo en la "Nueva Edad": Estará caracterizado por líderes que deberán conocer cómo se utilizan las nuevas tecnologías, como analizar y sintetizar eficientemente la información que están recibiendo y deberán entender que dirigen a personas, no cosas, números o proyectos. Y de la misma manera (Gómez, 2004), indica en su trabajo que: Tendrán que ser capaces de suministrar lo que la gente quiere, lo que necesita, esto es con el fin de motivar a quienes están dirigiendo. Tendrán que desarrollar además, su capacidad de escuchar a los otros, para tratar de descubrir lo que las personas desean o necesitan, tanto como su capacidad de proyectar en el mediano y en el largo plazo, y así conservar un margen de competencia.

Hoy en día las organizaciones difieren en los recursos que invierten en salud, resiliencia y motivación de sus empleados, pero también en la estructura y el control de los procesos de trabajo que implementan (prácticas organizacionales) así como, en los resultados saludables

orientados al logro de ingresos y la excelencia para la sociedad (Salanoca, Martínez, & Llorens, 2014)

Figura 10. Engagement como estrategia de éxito



Dichas organizaciones se denominan organizaciones saludables y resilientes, dado que el foco en salud y resiliencia se basan no sólo en los individuos, sino también en los equipos y en las organizaciones como un todo, de acuerdo a lo mencionado (Salanoca, Martínez, & Llorens, 2014).

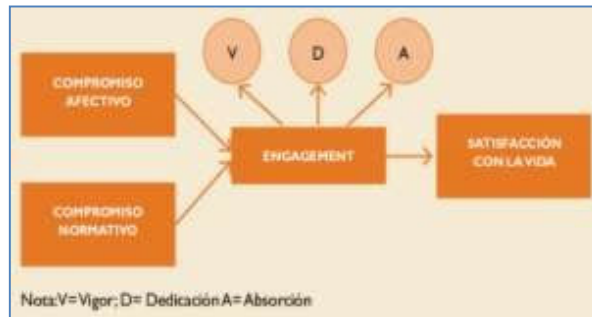
En la actualidad se producen transformaciones necesarias en el sector de la salud que requieren directivos que posean un liderazgo eficaz para lo que demanda el trabajo en equipo, es que un líder debe ser capaz de conducir con éxito los procesos asistenciales, investigativos y docentes que se llevan a cabo en cada una de las instituciones, según lo indicado (Jorna, Castañeda, & Vélis, 2016).

Componentes del engagement

(Esteban, 2016), explica que el engagement se trata de un constructo tridimensional formado por:

Vigor: Se trata de un componente conductual-energico, el cual hace referencia a altos niveles de energía y resistencia mental en los colaboradores, mientras dura el trabajo, tienen la ambición de invertir esfuerzo en el trabajo diario y no se sienten fatigados fácilmente, persistiendo en las tareas aunque les surjan dificultades en el camino y complicaciones al llevarlas a cabo (Esteban, 2016).

Figura 11. Componentes del engagement



Dedicación: Este es el elemento emocional que forma el engagement. Hace referencia al nivel de significado que tiene el trabajo para la cada persona, el entusiasmo que conlleva realizar el trabajo, el sentimiento de orgullo, la apreciación de estar realizando un reto personal y la inspiración psicológica que proviene de la actividad laboral inmersa (Esteban, 2016).

Absorción: Se trata del componente cognitivo, hace referencia a los sentimientos de felicidad que se experimentan a nivel personal, cuando se está concentrado en el trabajo. Si se está absorto en la jornada laboral, sintiendo una situación placentera, se tiene entonces la sensación de que el tiempo pasa rápidamente y entonces cuesta desconcentrarnos de las tareas, olvidando e ignorando lo que ocurre en el entorno (Esteban, 2016).

Tabla 1.

Cualidades del Engagement.

VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN
-Voluntad para esforzarse en el trabajo.	Sentimiento de: -Inspiración. -Entusiasmo.	-Concentración. -Inmersión. -El tiempo pasa volando.
-Persistencia ante las dificultades.	-Reto. -Orgullo. -Significado.	

Fuente: El engagement en el trabajo: Medición en una organización, I. Esteban, 2016.

La confiabilidad

En un sentido tradicional, la confiabilidad se refiere a la posibilidad de encontrar resultados similares si el estudio se replicara. Para procurar esto, los investigadores que realizan estudios de corte positivista aíslan y controlan las variables. Sin embargo, la realidad social es



irrepetible y la complejidad en las interacciones de variables conduce a cuestionar una visión simplista de un fenómeno aislado artificialmente. En las ciencias sociales no es posible la replicabilidad absoluta; la visión de una realidad holística y compleja no alienta al aislamiento de variables. Ni la mediación de ellas (Cortés, 2007).

El término confiabilidad define la probabilidad de éxito de un sistema, el cual necesariamente debe depender de la confiabilidad o el éxito de sus componentes. Un sistema podría ser ya sea un producto físico con componentes físicos o un procedimiento operativo con una secuencia de pasos o sub operaciones que deben realizarse correctamente para que el procedimiento tenga éxito (Bojórquez, López, Hernández, & Jiménez, 2013).

Sin embargo, es en este sentido, que el concepto de confiabilidad tradicional puede ser extendido a la investigación cualitativa; así como los instrumentos utilizados en investigación cualitativa son sujetos a controles estadísticos para asegurar su confiabilidad, en investigación cualitativa, el instrumento humano –el investigador- puede asegurar la confiabilidad mediante entrenamiento y técnicas de análisis (Cortés, 2007).

La validez

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento para medir la inteligencia válido, debe medir la inteligencia y no la memoria. Una prueba sobre conocimientos de Historia debe medir esto y no conocimientos de literatura histórica. Aparentemente es sencillo lograr la validez. Sin embargo, la situación no es tan simple cuando se trata de variables como la motivación, de la calidad de servicio a los clientes, la actitud hacia un candidato político y menos aún con sentimientos y emociones, así como diversas variables con las que trabajamos en ciencias sociales. La validez es una cuestión más compleja que debe alcanzarse en todo instrumento de medición que se aplica (Bojórquez, López, Hernández, & Jiménez, 2013).

En la investigación cualitativa; el entendimiento de la realidad es el propósito fundamental. En este sentido, lo que hace que en un estudio de casos, por ejemplo, pueda ser considerado



“científico”, no es la generalización de sus resultados, sino la capacidad de explicar el fenómeno en profundidad y esto se logra básicamente, mediante la presencia crítica del investigador en el contexto de ocurrencia del fenómeno en estudio así como a través de la triangulación de las fuentes de información (Cortés, 2007).

Alfa de cronbach

El coeficiente de confiabilidad Alfa propuesto por Lee J. Cronbach en el año 1951, permite medir el nivel de confianza de pruebas como las de los programas informáticos. El entorno de uso de este método es amplio, ya que mide la fiabilidad de pruebas, en su mayoría investigaciones con enfoque cuantitativo (Arévalo & Padilla, 2016).

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Este valor manifiesta la consistencia interna, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas. No es común, pero el alfa de Cronbach puede arrojar un valor negativo, esto indica un error en el cálculo o una inconsistencia de la escala. El valor mínimo aceptable del coeficiente de fiabilidad depende de la utilización que se hará del instrumento. Es decir dependiendo de la exactitud requerida por la disciplina que lo requiere (Bojórquez, López, Hernández, & Jiménez, 2013).

La determinación del alfa de Cronbach, está dada por la siguiente expresión:

$$a = \frac{n}{n-1} (1 - \frac{V_i}{V_t})$$

Donde:

n : número de elementos

V_i : Varianza de los puntajes totales.

V_t : Varianza de los puntajes de los ítems.



Metodología

Tipo y diseño de la investigación

El presente artículo se llevará a cabo mediante un estudio de tipo cuantitativo de alcance exploratorio y descriptivo, ya que permitirá describir características de las diferentes dimensiones del engagement. Esta investigación permite establecer una comparación del liderazgo en el engagement en el Hospital Básico de Jipijapa, así como identificar elementos similares y contrarios, resaltando los distintos contextos de ambas variables. La investigación tiene un enfoque no experimental en donde la característica es recoger datos en un momento determinado, con la finalidad de realizar descripciones comparativas entre las variables a analizar.

Muestra

Para el tratamiento estadístico de datos, se ha utilizado una muestra probabilística, que está conformada por el personal de la institución de Salud, la cual presenta las siguientes características:

- Pertenece al sector público.
- Cuenta con una población de 150 trabajadores (personal médico, enfermeras y personal administrativo).
- La recopilación de los datos fue autorizada en el año 2018 por las autoridades competentes de la institución.

Técnicas e instrumentos

Para medir la variable liderazgo se seleccionó la escala UWES-17 desarrollada por Schaufeli y Bakker en el año 2003,

validado y aplicado en otros estudios con un contexto similar al propuesto. Este cuestionario permite además una evaluación completa de la variable engagement en sus tres dimensiones: vigor (6 ítems VI1-VI6), dedicación (5 ítems DE1-DE5) y absorción (6 ítems AB1-AB6). Su índice de confiabilidad está por encima del 0,70 aceptado y medido con el método de Alfa de Cronbach.



La encuesta UWES utiliza la escala Likert con una puntuación del 1 al 7, en donde el 7 representa el “siempre” y el 1 el “nunca”. Para medir el liderazgo se usará la versión actual del Multifactorial Leadership Questionnaire (MLQ) 5x, versión corta; la cual contiene 45 ítems, de los cuales 36 constan los nueve factores del liderazgo y 9 ítems que evalúan tres escalas de resultado del liderazgo, de acuerdo. Según (Pons & Ramos, 2012) se considera evaluar las dimensiones transformacionales como: la estimulación intelectual, la inspiración, la consideración individualizada y la influencia idealizada.

Las alternativas de respuesta que presenta dicho cuestionario serían: 1; Nunca, 2; Rara Vez, 3; A veces, 4; A Menudo, 5; Frecuentemente. Para poder interpretar los resultados se lo llevará a cabo de manera que la puntuación mayor en cada escala indica una mayor presencia en el estilo de liderazgo. Dicho estudio muestra una fiabilidad con datos estadísticos descriptivos y correlaciones con las variables de resultados.

En la tabla 2 se detallan a los colaboradores de la institución, según las variables demográficas de edad y sexo:

Tabla 2.

Edad y sexo de los colaboradores

Variable	Descripción	(%)
	Administrativo	10,7
	Alimentación	2,0
	Bodega	2,0
	Central de Esterilización	2,7
	Chofer	2,0
	Cirugía	4,7
	Consulta Externa	6,7
	Emergencia	6,0
	Enfermería	11,3
	Epidemiología	2,0
	Estadística	3,3



Fuente: Hospital Básico de Jipijapa, 2018

En la Tabla 3 se muestran los datos de los colaboradores correspondientes a la variable demográfica del área de trabajo, los cuales se detallan en la Tabla 3, mostrada a continuación:

Tabla 3.

Área de trabajo de los colaboradores

Variable	Descripción	(%)
Área	Administrativo	10,7
	Alimentación	2,0
	Bodega	2,0
	Central de Esterilización	2,7
	Chofer	2,0
	Cirugía	4,7
	Consulta Externa	6,7
	Emergencia	6,0
	Enfermería	11,3
	Epidemiología	2,0
	Estadística	3,3
	Farmacia	4,7
	Ginecología	8,0
	Hospitalización	9,3
	Laboratorio	4,0
	Lavandería	2,0
	Mantenimiento	2,7
	Medicina Interna	4,0
	Odontología	2,0
	Pediatría	3,3
	Psicología	0,7
Rayos X	3,3	
Recursos Humanos	1,3	
Sistemas	1,3	

Fuente: Hospital Básico de Jipijapa, 2018

Respecto a las variables demográficas correspondientes al nivel de instrucción académica aprobado, así como la variable correspondiente al tiempo de antigüedad laboral, dentro de la



institución de salud, a continuación se detallan los datos correspondientes a los colaboradores en la Tabla 4:

Tabla 4.

Instrucción y antigüedad de los colaboradores

Variable	Descripción	(%)
ESTUDIOS	Primaria	2,7
	Bachiller	12,7
	Universidad	83,3
	Posgrado	1,3
Tiempo	0 a 6 años	74,7
	7 a 13 años	12,0
	14 a 20 años	10,0
	21 o más años	3,3

Fuente: Hospital Básico de Jipijapa, 2018

Los datos obtenidos por medio de este estudio serán medidos cuantitativamente, permitiendo que este análisis contribuya de forma práctica y real en la gestión administrativa hospitalaria que se realiza en la institución.

A través de los resultados de la investigación se pueden identificar los elementos y/o características que se deben mejorar dentro de la institución médica y de esta manera escalar dichas mejoras al resto de las casas de Salud. El instrumento diseñado para recopilar los datos de la investigación se muestra en los apéndices.

Procedimiento

Los instrumentos diseñados para la recopilación de datos consta de un formulario virtual (Google forms) de manera confidencial y voluntaria; así como su tabulación por medio de una hoja electrónica. A su vez la adquisición del cuestionario MLQ 5X para ser colocado en dicha plataforma y de esta manera poder empatar ambas variables con la finalidad de poder aplicarlo a la población, la cual tomará un tiempo no más allá de 20 min.



El área de recursos humanos será quien se encargará de la organización de los mismos. Una vez realizada la encuesta se revisarán y tabularán los datos a través de IBM(R) SPSS Statistics 21.0. Es necesario recalcar que por limitantes de investigación, se trabajó con la versión no extendida para el formulario que consta con 45 ítems y no con la versión extendida.

Para Establecer el grado de influencia del liderazgo en el engagement, se procedió a determinar la confiabilidad por medio de la determinación del alfa de Cronbach, cuyo valor de fiabilidad determinará el nivel de influencia de las variables (Liderazgo y Engagement).

Como parte del tratamiento estadístico de datos, inicialmente se analizó la variable de liderazgo, con sus correspondientes 45 ítems: (LID1, LID2, LID3,...,LID45); donde se determinó el alfa de Cronbach para cada uno de ellos, es decir de manera global y también de manera individual (Tabla 5 y Tabla 6 respectivamente).

A continuación se determinó el coeficiente para el engagement, en función de sus tres componentes: Vigor (V1, V2, ..., V6); la dedicación (Di, D2,..., D5) y a absorción (AB1, AB2,..., AB6).

Se procedió además a determinar la correlación de cada uno de los ítems en relación a la variable analizada.

Resultados

Inicialmente se determinó la fiabilidad correspondiente a la variable liderazgo, con sus 45 ítems, obteniéndose el valor del coeficiente de alfa de Cronbach:

Tabla 5.

Alfa de Cronbach para la variable Liderazgo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	45

Tabla 6.

Alfa de Cronbach y correlación para los 45 ítems de la variable Liderazgo.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
LID1	140,79	1017,981	,676	,946



LID2	141,43	1030,837	,502	,947
LID3	141,65	1042,188	,350	,948
LID4	140,75	1026,727	,596	,947
LID5	142,14	1083,383	-,112	,951
LID6	141,10	1008,185	,692	,946
LID7	142,25	1105,063	-,353	,953
LID8	140,76	1012,841	,729	,946
LID9	140,85	1023,043	,620	,947
LID10	140,79	1014,451	,708	,946
LID11	141,03	1025,402	,563	,947
LID12	142,50	1114,681	-,503	,953
LID13	140,87	1016,809	,686	,946
LID14	140,71	1008,917	,819	,946
LID15	141,21	1007,722	,750	,946
LID16	140,97	1004,046	,757	,946
LID17	142,19	1048,600	,289	,949
LID18	141,53	1028,989	,465	,948
LID19	141,63	1056,168	,173	,950
LID20	142,39	1109,395	-,406	,953
LID21	141,00	1018,523	,634	,947
LID22	141,04	1016,092	,722	,946
LID23	141,11	1016,552	,677	,946
LID24	140,93	1024,578	,650	,947
LID25	140,70	1029,433	,564	,947
LID26	140,85	1017,039	,714	,946
LID27	141,01	1031,624	,503	,947
LID28	142,00	1072,456	,013	,951
LID29	140,83	1016,194	,703	,946
LID30	141,08	1015,846	,692	,946
LID31	140,91	1014,482	,721	,946
LID32	141,01	1018,322	,652	,947
LID33	141,85	1079,790	-,066	,951
LID34	140,91	1021,610	,595	,947
LID35	140,87	1006,917	,792	,946
LID36	140,95	1015,870	,723	,946
LID37	140,95	1009,890	,811	,946
LID38	141,17	1012,574	,759	,946
LID39	141,05	1009,299	,783	,946
LID40	141,01	1008,080	,799	,946
LID41	140,97	1014,509	,738	,946
LID42	140,92	1011,202	,756	,946
LID43	140,87	1006,957	,777	,946
LID44	140,87	1003,105	,790	,946
LID45	140,28	1051,089	,440	,948

Tabla 7. Alfa de Cronbach para la variable Liderazgo.



Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	17

Tabla 8.

Alfa de Cronbach y correlación para los 17 ítems de la variable Engagement.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VI1	58,93	297,585	,379	,946
VI2	57,87	287,588	,712	,937
VI3	57,87	284,962	,796	,936
VI4	57,90	283,218	,781	,936
VI5	57,75	286,338	,790	,936
VI6	57,67	294,275	,649	,939
DE1	57,73	288,750	,747	,937
DE2	57,85	292,220	,643	,939
DE3	58,69	294,939	,463	,943
DE4	57,75	287,519	,748	,937
DE5	57,97	285,315	,782	,936
AB1	57,85	285,213	,758	,937
AB2	57,95	284,541	,775	,936
AB3	58,50	294,789	,453	,944
AB4	57,79	288,249	,705	,938
AB5	57,79	283,977	,786	,936
AB6	57,84	286,484	,756	,937

Fuente: SPSS de IBM(R).

Tabla 9.

Alfa de Cronbach para los 6 ítems del componente Vigor del Engagement.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	6

Fuente: SPSS de IBM(R).



Tabla 10.

Alfa de Cronbach para los 5 ítems del componente Dedicación del Engagement.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	5

Fuente: SPSS de IBM(R)

Luego del procesamiento de la sección del cuestionario que buscaba medir el nivel de engagement presente en los colaboradores, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 11. Alfa de Cronbach para los 6 ítems del componentes de la Absorción del engagement

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	6

Fuente: SPSS de IBM(R)

Tabla 12. Estadística descriptiva del instrumento

Dimensión	Promedio
Vigor	3,61
Dedicación	3,61
Absorción	3,65
Promedio	3,62

Fuente: SPSS de IBM(R)

Tabla 13.

Resultados Muestra Internacional vs Resultados Propios

	Vigor	Dedicación	Absorción	Total
Muy Bajo	≤ 2,17	≤ 1,60	≤ 1,60	≤ 1,93



Bajo	2,18 – 3,20	1,61 – 3,00	1,61 – 2,75	1,92 – 3,06
Promedio	3,21 – 4,80	3,01 – 4,90	2,76 – 4,40	3,07 – 4,66
Alto	4,81 – 5,60	4,91 – 5,79	4,41 – 5,35	4,67 – 5,53
Muy Alto	≥ 5,61	≥ 5,80	≥ 5,36	≥ 5,54
Promedio	3,99	3,81	3,56	3,82
Rango	0 - 6	0 - 6	0 - 6	0 - 6
Resultados	3,61	3,61	3,65	3,62

Fuente: (Schaufel y Bakker 2003)

Tabla 14.

Dimensión		Pregunta	Promedio
Vigor	VI6	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	3,93
Dedicación	DE1	Mi trabajo tiene sentido y propósito.	3,88
Absorción	AB4	Estoy inmerso en mi trabajo.	3,82

Fuente: Encuesta.

Tabla 15.

Estadística descriptiva del instrumento MQL.

Dimensión	Promedio
Liderazgo LID	3,21

Fuente: SPSS de IBM(R)



Tabla 16.

Preguntas por promedio

Dimensión	Pregunta	Promedio
Más alto LID45	El grupo que dirige es eficaz.	4,10
Más bajo LID12	Espera que las cosas vayan mal antes de actuar.	1,88

Fuente: SPSS de IBM(R)

Conclusiones

Los resultados obtenidos mediante el análisis verifican que la variable independiente (Liderazgo), influye de manera contundente sobre la variable dependiente (Engagement). Es decir en las personas se refleja un alto grado de engagement, debido a una influencia directa del liderazgo, es decir que la falta de liderazgo, influía negativamente en el nivel de engagement de los empleados del Hospital Básico de Jipijapa.

Un estudio previo, que tenía como objetivo obtener el nivel de influencia entre las dos variables de interés, y que tenía como variable independiente al Engagement, determinó posteriormente el rechazo de la premisa formulada al inicio de la investigación, que consideraba de forma a priori el grado de influencia de ésta (Engagement) con la variable dependiente (Liderazgo), pero que posteriormente se determinó la nulidad del postulado.

Adicionalmente, el análisis determinó un comportamiento no correlacional entre las variables: (V1: Liderazgo) y (V2: Engagement), debido a que si se considera a la variable Engagement como dependiente, se pueden obtener resultados concluyentes, esto con relación a la conclusión anterior.

Se concluye finalmente con el resultado obtenido como producto del análisis del SPSS de IBM® respecto a la confiabilidad, debido al valor correspondiente al alfa de Cronbach tiene un valor aceptable, respecto a los criterios de aceptación que están definidos para este coeficiente (Tabla 13), como resultado de este análisis se puede aceptar la hipótesis inicial que suponía la influencia del liderazgo en el engagement.

Recomendaciones

Los resultados obtenidos, producto de la influencia del liderazgo en el engagement, determinó la fiabilidad del análisis, es decir, el presente estudio que se delimitó en el Hospital



Básico de Jipijapa, sería conveniente replicarlo y aún más escalarlo en otras instituciones que tiene como objetivo principal proveer un servicio básico, tal como es el de administrar salud con altos grados de calidad y de acceso libre a la comunidad.

Se observa además la conveniencia de utilizar el criterio seleccionado para este trabajo (alfa de Cronbach), cuya finalidad es analizar la influencia entre las dos variables de estudio, debido a que permite medir la fiabilidad entre las variables y determinar de manera cuantitativa el grado de influencia de pudiese existir entre estas.

En el caso de escalar la investigación a centros médicos de mayor capacidad operativa, se recomienda utilizar un paquete informático que sea capaz de realizar un tratamiento estadístico que sea congruente con la cantidad de datos a manipular (Doctores, enfermeras, personal operativo, administrativo y de servicio).

Con la finalidad de obtener resultados más concluyentes y de poder realizar un análisis exhaustivo, se recomienda utilizar la versión extendida de ítems, debido a que por limitantes de investigación, se utilizó la versión corta de 45 ítems

Referencias bibliográficas

- Alarcon, G., & Lyons, J. (2011). The Relationship of Engagement and Job Satisfaction in Working Samples. *The Journal of Psychology*, 464.
- Arenas, F., & Anadrade, V. (2013). FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y COMPROMISO (ENGAGEMENT) CON EL TRABAJO EN UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE CALI. *Acta Colombiana de Psicología*, 46.
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista poitécnica EPN*, 2.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2006). The Job Demands-Resources model: State of the art. *EmeraldInsight*, 309.
- Barreiro, J. (2015). EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SALUD OCUPACIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR DE ENFERMERÍA. Montevideo: Repositorio Institucional.
- Bojórquez, J., López, L., Hernández, M., & Jiménez, E. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en



el uso del software Minitab . Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology , 2.

Cabrera, D. (2014). Liderazgo en el sector público: una revisión de la literatura. Suma de Negocios, 97.

Castañeda, J., Piñeros, R., Espinoza, J., & Esguerra, G. (Mayo de 2016). Escuela de Administración- Universidad del Rosario. Recuperado el 7 de Agosto de 2018, de <http://www.urosario.edu.co/Escuela-de-Administracion/Investigacion/Documentos/LINEA-DE-INVESTIGACION-EN-LIDERAZGO-Y-COMPORTA-1.pdf>

Chen, S.-L. (2017). Cross-level effects of high- commitment work systems on work engagement: the mediating role of psychological capital. Asia Pacific Journal of Human Resources, 1.

Contreras, M., & Pérez, C. (2014). Relation between Academic Engagement and academic and affective characteristics of dental students . Educación Médica Superior, 202.

Cortés, G. (2007). Confiabilidad y validez en estudios cualitativos. Educación y Ciencia, 78.

Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). LIDERAZGO, CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES.

Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales, 45.

Esteban, I. (2016). EL ENGAGEMENT EN EL TRABAJO: MEDICIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN. Segovia: Repositorio Institucional.

Fernández, C., & Yáñez, R. (2014). DESCRIBING THE ENGAGEMENT IN PRIMARY HEALTH CARE NURSES.

Ciencia y Enfermería, 133.

Gómez, C. (2004). DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE UN INSTRUMENTO QUE EVALÚA CLIMA ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS COLOMBIANAS, DESDE LA TEORÍA DE RESPUESTA AL ITEM.

Acta colombiana de Psicología, 98.

González, L., Guevara, E., Morales, G., Segura, P., & Luengo, C. (2013). RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON ESTILOS DE LIDERAZGO EN ENFERMEROS DE HOSPITALES PÚBLICOS. CIENCIA Y ENFERMERÍA, 14.

Jorna, A., Castañeda, I., & Vélez, P. (2016). Perception of leading skills by men and women for the health management in Cuba . Revista cubana e salud pública, 71.



- Manteca, A., & Durán, M. (2012). Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de trabajo y acción social*, 48.
- Martínez, M., Medin, C., Rodríguez, J., Toro, E., & Rosa, I. (2016). El Liderazgo como promotor del engagement en el trabajo. *Alternativas cubanas en psicología*, 114.
- Ministerio de Salud Pública. (2011). Hospital Bñasico Jipijapa. Recuperado el 8 de Agosto de 2018, de http://www.hgj.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1:hospital&catid=2:uncategorised
- Moreno, M., Navarro, C., & Humanes, M. (2014). El liderazgo en relaciones públicas y gestión de comunicación. Análisis cuantitativo de los factores de liderazgo en el sector en España. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 950.
- Pacsi, A., Estrada, W., Pérez, A., & Cruz, P. (2014). Liderazgo laissez faire. *Revista de Investigación de Adiministración*, 69.
- Pérez, L., Soler, S., & Díaz, L. (2009). Work environment in university polyclinics. *Educación médica superior*, 3.
- Pons, F., & Ramos, J. (2012). Influence of Leadership Styles and Human Resources Management Practices on Innovation Climate. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 84.
- Salanova, M., Martínez, I., & Llorens, S. (2014). UNA MIRADA MÁS “POSITIVA” A LA SALUD OCUPACIONAL DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA EN TIEMPOS DE CRISIS:.
Papeles del Psicólogo, 24.
- Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W. (2011). “Yes, I Can, I Feel Good, and I Just Do It!” On Gain Cycles and Spirals of Efficacy Beliefs, Affect, and Engagement. *Applied Psychology*, 260.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 295.
- Tripiana, J., & Llorens, S. (2015). Fomentando empleados engaged: el rol del líder y de la autoeficacia. *Anales de Psicología*, 638.

Vázquez, A. (2013). INTERDEPENDENCIA ENTRE EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL, CULTURA ORGANIZACIONAL Y CAMBIO EDUCATIVO: UNA REFLEXIÓN .

Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación, 77.

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

