



UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY



REPÚBLICA

UNIVERSIDAD DE LA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PRE-PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

**EL ENGAGEMENT Y SU RELACIÓN CON LA SALUD OCUPACIONAL
Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR DE ENFERMERÍA.**

Nombres: Jeniffer Yohanna

Apellidos: Barreiro Doldán

Tutor: Lorena Funcasta

Fecha: Mayo de 2015, Montevideo

Resumen:

El presente proyecto propone estudiar cómo se relaciona el engagement con las emociones y el bienestar psicológico de los funcionarios de enfermería, y a su vez, de su incidencia sobre la calidad de los servicios prestados. Dado que el engagement es entendido como un indicador de la motivación por el trabajo, estudios previos señalan que las personas con mayor engagement presentan más emociones positivas y mayor vinculación con su actividad laboral, conllevando a ser más proactivos en su trabajo, mejorando la calidad del mismo. También se ha constatado que las personas con mayor engagement notan beneficios en afrontar sus actividades, percibiendo también una reducción del estrés. En cuanto a trabajos previos sobre el engagement y sus efectos en los aspectos mencionados, algunos abordan el estudio de las consecuencias de la presencia de esta variable en el personal de enfermería a partir de investigaciones donde se evidencia que los trabajadores sanitarios que experimentan mayor monto de emociones positivas dedican más energía para mejorar la atención con los pacientes.

Así, el presente estudio se llevará a cabo con enfermeros de ambos sexos del área de cuidados intensivos, y usuarios del Hospital de Clínicas de Montevideo. En el mismo se analizarán las relaciones entre el engagement, las emociones positivas y el bienestar psicológico de los enfermeros, así como también la calidad del servicio percibido por dichos profesionales y por sus pacientes a través de un diseño correlacional. Se utilizarán cuestionarios autos administrados al personal sanitario y también se administrarán cuestionarios a los usuarios del hospital.

Palabras claves: Engagement, salud ocupacional, calidad de servicio.

1-Fundamentación y Antecedentes

El engagement se define como un estado emocional afectivo-positivo y psicológico relacionado con la vinculación psicológica al trabajo (Salanova y Schaufeli, 2009). El mismo tiene implicaciones tanto a nivel personal como organizacional dado que los empleados con altos niveles de engagement presentan una elevada conexión y compromiso con la actividad laboral, manifestando energía, dedicación y orgullo hacia su labor. No ven su trabajo como algo estresante, sino como un reto, lo cual facilita un mejor desempeño y la concreción de los objetivos de la organización. En este sentido, los niveles de engagement de un trabajador incidirían sobre la calidad del trabajo que realiza (Salanova, 2000).

A su vez, los empleados con alto nivel de engagement experimentan más emociones positivas, (alegría, orgullo, interés) las cuales le posibilitan a su vez mantener una actitud proactiva en su labor (Bakker, 2011) y por ende, se reduce la presencia de emociones negativas, a la vez que presentan un mayor monto de felicidad (Rodríguez Muñoz, Sans Vergel, 2013).

Las emociones positivas repercuten en el comportamiento de las personas para afrontar con éxito las adversidades (Fredrickson, 2000). Trabajos previos demuestran los beneficios de la presencia de emociones positivas sobre las personas como por ejemplo, el optimismo, desde el cual la persona tiende hacia expectativas positivas, a la perseverancia en la concreción de logros, potenciando la salud física y el bienestar psicológico (Seligman, 2002). Además, dentro de dichas emociones positivas, el humor permite liberar tensiones, atenuar las preocupaciones, disminuir el estrés y la ansiedad, mejorando la calidad de la salud (Berck, 1967).

A su vez, las emociones positivas tienen amplias respuestas dado a la relación pensamiento-acción. Muchas emociones como ser la alegría, el orgullo o el interés mejoran la actuación de las personas y forman parte de sus recursos personales de manera duradera tanto físicos, como intelectuales, sociales y psicológicos. La alegría es valorada en el ámbito laboral ya que gracias a ella se logra un comportamiento proactivo y emprendedor. El interés provoca el impulso por explorar, de buscar información. El orgullo que deviene de un logro, conlleva a compartir los resultados y prever posibles resultados positivos (Fredrickson, 2001).

Otra de las cualidades de las emociones positivas es que, aunque sean experimentadas brevemente, provocan la consolidación de habilidades de los recursos personales para utilizarlas en otro momento, por lo que su efecto es duradero (Fredrickson, 2001). Las

personas que manifiestan emociones positivas presentan rasgos de comportamiento tales como: flexibilidad, creatividad, eficiencia y apertura hacia la información (Isen, 2000). Por último, la presencia de emociones positivas tiene beneficios tanto para las personas que las experimentan como para el grupo y la organización, ya que las emociones se comparten.

De esta forma, la presencia de dichas emociones conduce al trabajador y al entorno en general a afrontar su día a día laboral más favorablemente, ya que le permite reducir el estrés, dolores de cabeza, problemas cardiovasculares y problemas estomacales, entre otros (Shaufeli y Baker, 2004). Así, la presencia de elevados niveles de engagement y de emociones positivas, repercuten favorablemente sobre el bienestar psicológico o salud ocupacional del trabajador.

Por otra parte, el estudio del engagement en el ámbito sanitario es relevante, ya que el incremento del mismo repercute en la salud ocupacional del profesional sanitario al dotarlo de más afectos positivos, como ser optimismo, relajación, satisfacción y entusiasmo. Paralelamente, cuanto mejor se halle el personal de salud, mejor será la calidad de servicio ofrecido por el mismo (Liao, Toya, Lepak, y Hong, 2009).

Uno de los grupos de profesionales sanitarios en el que más se halla afectada su salud ocupacional, es el sector de enfermería. Esto se debe a que su trabajo se caracteriza por tener un alto grado de responsabilidad, necesidad de empatía e irregularidad horaria (Pons, 1998). En este sentido, los enfermeros son quienes se encargan del cuidado diario del paciente, incluyendo tanto cuidados médicos como personales (higiene, comida, etc.), y a su vez deben poner en juego sus propias emociones en la relación con dichos pacientes, en pos de ser empáticos con ellos y ofrecerles un trato humano que les permita a su vez la realización de su tarea laboral. Todo ello le demanda altamente, situación que puede repercutir negativamente sobre su salud, por ejemplo, generar en dicho colectivo altos niveles de estrés o agotamiento. Por ello es importante indagar la presencia de engagement y emociones positivas en el ámbito sanitario, ya que el personal de dicha área asume roles que implican alto grado de responsabilidad que puede comprometer su salud, así como también verse afectado la calidad de sus servicios. Por este motivo se vuelve necesario estudiar algunas variables que repercuten el día a día de este grupo profesional a fin de mejorar tanto la calidad de los servicios y su salud ocupacional.

Las investigaciones realizadas en nuestro país sobre los enfermeros se centran en los factores estresores de los mismos, como ser el síndrome de estar quemado, así como también en factores ambientales, como ser el contacto con agentes químicos (Tomasina, Bozzo, ChavesI, Puccil, 2008). No se han encontrado estudios orientados a indagar acerca de algunas variables personales (engagement y emociones positivas del trabajador) que

inciden en el incremento del bienestar psicológico de los trabajadores de la salud y de la calidad de los servicios percibida por los usuarios del sistema de salud en relación a estas variables. En este sentido, también se evaluará la relación entre engagement y calidad del servicio prestado. Según lo antedicho respecto a los antecedentes de estos temas en el colectivo de enfermeros en nuestro país se cree sería relevante realizar un estudio acerca del engagement y sus repercusiones sobre el bienestar de los trabajadores y la calidad del servicio.

De forma general y en cuanto al personal sanitario, se observa que el número de enfermeros se ha ido incrementando en los últimos años (Censo Nacional de enfermería, 2013), lo cual trae implícito que un mayor número de trabajadores de nuestro país se halla expuesto a los riesgos que acarrea esta profesión.

En Uruguay trabajan 3.946 licenciados en Enfermería 3522 mujeres, 424 hombres y 11.840 auxiliares en Enfermería 9541 mujeres y 2299 hombres. Un 30% tiene multiempleo y la mayoría trabaja en Montevideo. Prevalece la formación dentro de los cuidados intensivos (Censo Nacional de Enfermería, 2013). Dado que en esta última década el número de enfermeros ha incrementado considerablemente se hace necesario el desarrollo de estrategias que apunten a la mejora de la enfermería en el Uruguay.

En cuanto al lugar de formación de estos profesionales en nuestro país, el Hospital de Clínicas "Manuel Quintela," representa a nivel de la Medicina Nacional una institución emblemática. Como Hospital escuela tiene una larga data, administrado por la Universidad y la Facultad de medicina. Dicho hospital cuenta con doscientos mil usuarios y treinta mil funcionarios (El Observador, 2015). Su filosofía se halla inmersa en la concepción moderna del Estado de bienestar social de la década de los años sesenta, que se orienta a contribuir a mejorar la atención de la salud, enfermedad y su equidad. Ha sido precursor y un referente debido a la incorporación gradual de innovaciones que resultaron pioneras en nuestro país, lo cual conllevó a poner en prestigio la medicina nacional y de su organización a través del hospital universitario. Es el único centro de salud universitario del Uruguay con ingresos que provienen del presupuesto público y dado a la reducción del gasto público, en las últimas décadas, las condiciones de trabajo del hospital han sufrido deterioro (Tomasina, 2008). Se encuentra transitando, actualmente, un período de re estructuración que implica su integración al Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS). Esta medida ha generado incomodidad en los trabajadores ya que consideran que la misma no favorece al desarrollo de la equidad asistencial, sino que convierte el hospital desde una concepción con fines empresariales. A su vez que implica la reducción del número de funcionarios y salarios. Todo

ello puede afectar la calidad del servicio, así como también la salud de los trabajadores del hospital.

De esta forma y dado que el Hospital de Clínicas representa una institución altamente reconocida en la salud Nacional en la que se forma el personal sanitario, sería pertinente llevar a cabo la presente investigación en el mismo.

Por todo lo expuesto, es pertinente el estudio del engagement en este grupo de trabajadores, ya que el mismo le permitiría contar con herramientas para el desarrollo de estrategias para afrontar su día a día laboral. A su vez y dada la relación de éste con las emociones positivas y de éstas sobre el bienestar, el propósito de este proyecto es indagar cómo el engagement se relaciona con dichas emociones, y cómo incide también sobre la salud ocupacional de estos trabajadores. Por último y dado que algunas dimensiones del engagement, fundamentalmente la implicación, se relacionan con la calidad del servicio ofrecido, también se evaluará la percepción de éste por los propios profesionales y por los usuarios del Hospital en relación al engagement.

2-Referentes teóricos:

Psicología del trabajo.

Existen diferentes definiciones sobre la Psicología del Trabajo. Para Schultz (1985), sería la instrumentalización de los métodos y principios de las ciencias de la conducta humana a las personas dentro del ámbito laboral. Quijano (1993), la define como una ciencia predominantemente aplicada que estudia el comportamiento humano en el contexto laboral, históricamente referida a la actividad industrial, pero cada vez más orientada hacia el comportamiento humano en todo tipo de organizaciones. Según otros autores, esta disciplina aborda “fenómenos y procesos psicosociales implicados en la interacción de la persona empleada con su entorno laboral” (Blanch, 2007, p.7).

Por consiguiente, la Psicología del Trabajo como disciplina orienta su abordaje al ser humano en su complejidad, lo cual implica tomar en cuenta sus dimensiones biológicas, psicológicas y sociales, considerando al ser inmerso en un proceso de relaciones que lo condicionan al cambio. Siguiendo esta línea podemos acoplarnos a la siguiente definición de psicología del trabajo: “Es una ciencia aplicada, de carácter social, que haciendo eje en el hombre en su medio laboral, intenta explicar los complejos procesos psicológicos que se

desencadenan en la interdependencia espiralada sujeta a relaciones de invariancia y cambio” (Fillipi, 1998, p. 21).

Según estas definiciones, la psicología del trabajo como disciplina es importante en la salud de los trabajadores de enfermería, ya que la misma se centra en analizar la relación de las personas con su entorno laboral, investigando cómo sienten a partir de cómo dicho entorno les afecta.

Salud ocupacional.

La salud ocupacional tiene como finalidad la aplicación de la psicología en la mejora de la calidad de vida laboral, proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores. Considera a la salud desde un paradigma positivo, tal como lo concibe la Organización Mundial de la Salud: como un estado de bienestar total que incluye lo físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad (OMS, 1948).

Se entiende por calidad de vida laboral al grado de bienestar físico, psíquico y social que siente la persona por las condiciones objetivas y subjetivas en la que está inmersa en sus actividades laborales. Algunos autores señalan que los componentes básicos para alcanzar el grado de bienestar son: cuidado con las condiciones de trabajo seguras y saludables, utilización y desarrollo de las aptitudes de los empleados, retribución suficiente y justa, oportunidades de promoción y seguridad en el empleo, integración social en la empresa, participación de los trabajadores, respeto de los derechos fundamentales de la persona en la empresa, relación positiva entre trabajo y otras áreas de la vida y relevancia social de la actividad laboral (Walton, Seashore, Davis y Cherns 1975; Mateu, 1998; Meseguer y Soler 1999).

La psicología de la salud ocupacional se ha enfocado a lo largo de la historia en el malestar de los empleados, en la enfermedad profesional, al estrés laboral, y a las intervenciones para disminuir el daño psicológico y organizacional de estos problemas. Este sesgo de la psicología de centrarse en aspectos negativos de la conducta humana se refleja en los resultados obtenidos en diferentes investigaciones donde se observa que el 90% de los artículos publicados en una revista del ámbito, aluden a temas negativos como ser: absentismo, abuso de drogas, adicción al trabajo, alcoholismo en el lugar del trabajo, burnout, conflicto personal, conflicto trabajo familia (Salanova, 2009). El paradigma imperante es el modelo médico tradicional caracterizado por su énfasis en el trastorno, pero existe menor conocimiento científico acerca de las condiciones organizacionales y características de los puestos de trabajo que incrementan el bienestar psicosocial. Esto ha llevado a un cambio de paradigma “ha llegado la hora de extender nuestro foco de

investigación y explorar más detenidamente el lado positivo para poder tener una comprensión completa del significado y los efectos del trabajo” (Turner, Barling y Zachartos 2002, p. 715). Por lo tanto, se hace necesario detenerse a estudiar en estrategias que permitan desarrollar herramientas para potenciar la salud ocupacional desde una mirada que abarque los aspectos positivos de las condiciones laborales. Por tal motivo en este trabajo, la salud ocupacional de los enfermeros es abordada teniendo en consideración la concepción de salud ocupacional positiva la cual se centra en estudiar el funcionamiento cabal de las personas en su entorno laboral (Salanova, 2009).

El objetivo de la psicología ocupacional positiva sería descubrir las características de la vida organizacional positiva (Salanova, Martínez y Llorens, 2005). Para su logro debe enfocarse en distintos niveles del funcionamiento óptimo y la vida organizacional positiva, como ser: nivel individual, inter-individual, grupal, organizacional y social. Es fundamental para la psicología ocupacional positiva poner su atención en cómo se desarrolla la motivación intrínseca, qué papel desempeñan las creencias positivas sobre las propias competencias, en qué se basa el desarrollo de la satisfacción y la felicidad en el trabajo, cómo pueden las organizaciones fomentar el crecimiento y el bienestar psicológico de las personas y los grupos que las componen; y lo que se ha dado a denominar como engagement, el cual será desarrollado en este trabajo.

Psicología positiva y emociones positivas.

En los últimos años diversos expertos comenzaron a teorizar nuevas formas de entender la psicología. Así, Fredrickson (2009) reivindica la importancia de las emociones positivas para subsanar los problemas que generan las emociones negativas. La psicología positiva, la cual no es exclusiva del ámbito laboral sino que abarca diversas áreas, constituye una rama de la psicología que se orienta a comprender, a través del método científico, los procesos que subyacen a las cualidades y emociones positivas de las personas, durante tanto tiempo descuidadas por la psicología (Posek, 2006).

Según este paradigma, las emociones positivas pueden ser canalizadas hacia la prevención, el tratamiento y el afrontamiento transformándose en armas para enfrentar problemas (Posek, 2006). En esta línea Seligman (2002) entiende que el optimismo puede actuar como potenciador del bienestar y la salud en aquellas personas que, sin presentar trastornos, quieren mejorar su calidad de vida. A su vez el humor repercute en la reducción de la ansiedad y del estrés, beneficiando la calidad de la salud (Berck, 1967). Desde este enfoque sería necesario conocer la variable emocional en los trabajadores de enfermería, ya

que las mismas atañen al bienestar de su salud. Este modelo se apoya en tres premisas: una crítica a las insuficiencias del modelo médico de salud, un acercamiento a los resultados positivos, y la convicción de que tales resultados conllevarán a la disminución de los problemas psicosociales (Seligman, 2009).

Engagement

No existe una traducción exacta del término engagement. La definición que más se ajusta es la que tiene que ver con la vinculación psicológica con el trabajo (Salanova, 2008), como “un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo y que está caracterizado por vigor, dedicación, y absorción o dedicación al trabajo” (Schaufeli, 2002, p.79), lo que trae aparejado una fuerte identificación con el trabajo (Schaufeli y Bakker, 2004). El vigor del engagement hace referencia a la energía como opuesto al agotamiento, caracterizado por elevados montos de energía, resistencia y activación mental durante se trabaja, deseo y predisposición de esforzarse en el desempeño del trabajo, y la persistencia aún ante las dificultades que se presenten. La dedicación alude a una alta implicación laboral, acompañado de un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. La absorción se da cuando se está totalmente concentrado en el trabajo y se disfruta del mismo. Así, el engagement es entendido como un indicador de la motivación por el trabajo (García-Renedo, Llorens, Cifre y Salanova, 2005). Con buen nivel de engagement las personas experimentan energía, y se encuentran eficazmente unidos a sus actividades laborales (Schaufeli, 2002).

Según las características mencionadas, una persona con elevado nivel de engagement provocará una actitud positiva hacia el trabajo, motivación para aprender habilidades nuevas, conductas de iniciativa personal, desempeño exitoso en las tareas, una mayor calidad de los servicios a los clientes, y un aumento de la salud de los empleados (Salanova, 2000). Dado, como ya se ha mencionado anteriormente, el grado de compromiso y responsabilidad que implica el trabajo de los enfermeros, se vería la necesidad desde esta concepción, que los mismos contaran con un satisfactorio nivel de engagement en pos de mejorar su salud ocupacional y la calidad de los servicios impartido por los mismos.

3-Problema y preguntas de investigación:

Tal y como se especificó en apartados anteriores, a partir de su actividad laboral, los enfermeros están expuestos a un elevado monto de estrés, dado que su tarea implica un alto grado de compromiso al estar a cargo del cuidado diario tanto médico como personales de otras personas, ello requiere poner en juego sus propias emociones en pos de ser empáticos y ofrecerle un trato humano a sus pacientes, que les permita a su vez la realización de su tarea laboral. Todo ello le demanda altamente, por lo que su salud puede verse comprometida, así como también verse afectado la calidad de sus servicios.

Teniendo en cuenta que el incremento del engagement en el sector de enfermería repercute en su salud al dotarlo de más afectos positivos, como ser optimismo, relajación, satisfacción, entusiasmo y dado a que cuanto mejor se halle el personal de enfermería, mejor será la calidad de servicio ofrecido por el mismo, esta investigación indagará la relación del engagement (vigor, dedicación, absorción) con las emociones y la salud ocupacional de los enfermeros y la calidad de servicio proporcionado por éstos en el ámbito sanitario.

Las preguntas que orientan en este proyecto son:

¿La presencia de altos niveles de engagement se relaciona con experimentar en mayor proporción, emociones positivas en los enfermeros?

¿Tanto el engagement como las emociones positivas incrementan el bienestar psicológico de los enfermeros?

¿El engagement influye en la calidad de los servicios de salud en el sector de enfermería?

4-Objetivo general:

Estudiar cómo se relaciona el engagement con las emociones y el bienestar psicológico de los funcionarios, y su incidencia sobre la calidad de los servicios.

5-Objetivos específicos:

Identificar si a mayor engagement, hay mayor incidencia de emociones positivas en los funcionarios del sector de enfermería.

Identificar si a mayor engagement y presencia de emociones positivas, aumenta el bienestar psicológico de los funcionarios del sector de enfermería.

Identificar si a mayor engagement, mejora la calidad de los servicios de salud en el sector de enfermería.

Verificar si a mayor engagement del personal de enfermería, los usuarios perciben una mejor calidad en el servicio que ofrecen.

.6- Método:

Se utilizará un diseño correlacional donde se indagará acerca de las relaciones entre las variables engagement con emociones positivas y de ambas sobre el bienestar psicológico de los enfermeros. También se analizará la relación existente entre engagement y la calidad de los servicios de salud en el sector de enfermería.

Muestra: Participarán de forma aleatoria enfermeros de ambos sexos con el fin de tener en cuenta una perspectiva de inclusión de género. El presente proyecto de investigación se llevará a cabo en el Hospital de Clínicas por un lado, a partir de que es una institución emblemática en la formación de profesionales de la salud, y por otro, dado que es el único centro de salud universitario del Uruguay con ingresos que provienen del presupuesto público, y que se halla actualmente en período de re estructuración. Considerando también, como se mencionó anteriormente, que prevalece la formación en el área de cuidados intensivos y dado el grado de implicancia y estrés que generan en ese sector de enfermería, se tomará la misma para investigar.

En cuanto a los usuarios del servicio, se seleccionará al azar una muestra de pacientes y/o familiares (dado las condiciones en las que se pueden encontrar los pacientes de cuidados intensivos) a fin de conocer su percepción sobre la calidad del servicio ofrecido por los enfermeros.

7-Procedimiento:

Se contactará con las autoridades del hospital para brindarles información sobre este proyecto, y solicitar su autorización para participar del mismo. Posteriormente se contactará con los funcionarios de enfermería para solicitar su participación en el estudio.

Como se dijo previamente, dicho estudio se realizará en el Hospital de Clínicas de Montevideo, y en el horario de trabajo de los funcionarios.

8-Medidas:

Como herramientas se utilizarán cuestionarios autos administrados a completar por el personal de enfermería. Dichos cuestionarios contendrán medidas sobre engagement, emociones positivas y bienestar psicológico vinculado al trabajo, así como también la calidad del servicio percibida por ellos.

También se administrarán cuestionarios a los usuarios del hospital, con los cuales se indagará la opinión de los mismos acerca de la calidad del servicio que les ha ofrecido el personal de enfermería.

A continuación se detallaran las diferentes técnicas en que serán medidas las distintas variables que implica este proyecto.

El engagement se medirá mediante 18 ítems de la versión española del cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Schaufeli, Salanova, González-Romá, y Bakker, 2002) adaptado a grupos de trabajo que incluye tres dimensiones: vigor, dedicación, y absorción.

La calidad de servicio percibida de los funcionarios de enfermería se evaluará con 7 ítems mediante la adaptación de las escalas de Parasuraman, Zeithaml, y Berry 1988, Price, Arnould, y Tierney, 1995.

La calidad de servicio percibida por el usuario se evaluará a través del instrumento SERVQUAL (Valerie A.Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry, 1988), consta 22 ítems evaluados en una escala Likert de 7 puntos. Los usuarios primero califican las expectativas del servicio en términos de las empresas excelentes y luego las percepciones en relación con el servicio recibido por la empresa.

El bienestar psicológico de los enfermeros se evaluará mediante:

La escala de Smith Work Disposition/Scho s Inventory (SW/SDI). Mide el bienestar psicológico en forma de estados afectivos positivos experimentados de forma habitual en el trabajo (Smith, 2001).

Las emociones positivas de los funcionarios de enfermería se evaluarán a través de la Escala de afecto positivo y negativo PANAS (Sandin, B., y Chorot, 1999). Esta escala contiene 20 descriptores de estados de ánimo (10 positivos y 10 negativos).

9-Consideraciones éticas:

Garantizando el anonimato se informará a los participantes enfermeros y usuarios sobre los objetivos de la presente investigación, a través de la entrega previa de la hoja de información y el consentimiento informado, el cual firmarán de estar de acuerdo con su participación en el estudio.

10-Plan de actividades y cronograma de ejecución:

Con el fin de organizar y planificar la ejecución de este proyecto de investigación, se presentará un cronograma en que se detalla las actividades que se llevarán a cabo para la realización del mismo.

Meses	Mar	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Actividad										
Aprobación comité ética	+									
Contacto autoridades	+	+								
Participantes	+	+								
Planificación citas		+	+	+	+					
Adm. Técnicas			+	+	+	+	+			
Revisión datos							+	+		
Análisis datos									+	
Devolución										+
Publicación-Difusión										+

Referencias bibliográficas.

Amutio, A., Ayestarán, S., Smith, J. (2008), Evaluación del burnout y bienestar psicológico en los profesionales sanitarios del país vasco. *Revista psicología del trabajo y de las organizaciones*, 24, (2). Recuperado de <http://scielo.isciii.es/scielo>.

Bakker, A. B., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2011). Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo. *Cienc. Trab*, 13(41), 135-142.

Bakker, A., Rodríguez-Moñoz, A., Derks, D. (2012), La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Revista psicothema*, 24 (1). 66-72.

Beck, A. T. (1967). *Depression: Clinical, experimental, and theoretical aspects*. New York: Hoeber.

Blanch, J.M. (2007). *Psicología Social del Trabajo*. En M. Aguilar y A. Reid (Coords.). *Tratado de Psicología Social. Perspectivas Socioculturales* (pp. 210-238). México; Barcelona: Anthropos; UAM

Carrasco, A., De la Corte, M., León, J. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*.

Censo Nacional de Enfermería (2013). Recuperado de www.observatorrh.org/.../informeresumidocensoenfermeria2013.pdf

Davis, L. y Cherns, A. (1975). *The quality of working life*. Nueva York: The Free Press, McMillan Publisher

El Observador (2015). Trabajadores del Hospital de Clínicas se oponen a la reestructura. Recuperado de www.elobservador.com.uy/.../trabajadores-del-hospital-de-clinicas-se-op

Eurofound (2009). *Condiciones de trabajo en la Unión Europea*. Recuperado de <http://www.eurofound.europa.es/publications/htmlfiles/ef0927.htm>.

Filippi, G. (1998). *El aporte de la psicología del trabajo: a los procesos de mejora organizacional*. Eudeba

Fredrickson, B.L. (2000). *Cultivating Positive Emotions to Optimize Health and Well-Being*. Prevention & Treatment, vol.3

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American psychologist*, 56(3), 218.

García, E.; Llorente, L.; Salanova, M. y Cifre, E. (2005): *Hacia un modelo psicosocial positivo: rol mediador del engagement entre clima y desempeño en seguridad*. Recuperado en: www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi13/16.pdf

González, P., Langone, D., Suárez, A. (s.f.). *La enfermería en el Uruguay. Características actuales y perspectivas de desarrollo*. División recursos humanos del SNIS. MSP. Recuperado de www.msp.gub.uy/sites/default/files/LA_ENF~1.PDF.

Hernández, C., Llorens, S., Rodríguez, A. (2014). Empleados saludables y calidad de servicio en el sector sanitario. *Revista anales de la psicología*, 30, (1), 247-258.

Izen, A. M. (2000). Positive affect and decision making. *Handbook of emotions*, 2, 417-435.

Liao, H., Toya, K., Lepak, D.P., y Hong, Y. (2009). Do they see eye to eye? Management and employee perspectives of high-performance work systems and influence process on service quality. *Journal of Applied Psychology*, 94,371-391

Mateu, M. (1984). *La nueva organización del trabajo*. Barcelona: Hispano Europea.

Meseguer, M.; Soler, M.I. (1999) *Calidad de vida laboral y gestión de los recursos humanos*. Murcia. Diego Marín.

Organización Mundial de la Salud (1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado de http://www.who.int/gb/bd/PDF/bd46/s-bd46_p2.pdf [Consulta: 2007, Octubre 14]

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol 64 (Nº 1), pp. 12-40.

Pons, R. (1998). La versión castellana de la escala the nursing stress scale. Proceso de adaptación transcultural. *Revista esp salud pública*, 72, (6). 529-538

Posek, V. (2006), *Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología*. Revista papeles del psicólogo, 27, (1). Recuperado de www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1279

Price, L. L., Arnould, E. J., & Tierney, P. (1995). Going to extremes: Managing service encounters and assessing provider performance. *The Journal of Marketing*, 83-97.

Quijano, S.D. (1993). *La psicología social de las organizaciones: fundamentos*. Barcelona: PPU

Rodríguez, A. (2009). *Psicología del trabajo*. Madrid. Pirámide.

Rodríguez-Muñoz, A. & Sanz-Vergel, A. I. (2013). Happiness and well-being at work: A special issue introduction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3) 95-97. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411001>.

Salanova, M. (2000). *Desde el burnout al engagement. Una nueva perspectiva*. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 16, (2) 117-134. Recuperado de www.academia.edu/.../Desde_el_burnoutal_engagement

Salanova, M.; Martínez, I.M. y Llorens, S. (2005). *Psicología Organizacional Positiva. Psicología de la Organización*. Madrid. Pearson Prentice

Salanova, M. (2008). *Organizaciones saludables: una perspectiva desde la psicología positiva*. Madrid. Alianza

Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid. Síntesis.

Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2009). *La vinculación psicológica en el trabajo (work engagement)*. Madrid. Alianza.

Salas, A. (2013). La medición de la felicidad en el trabajo y sus antecedentes. Huelva. I.S.S.N. 1136-3819. Recuperado de www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/trabajo/article/viewFile/.../2306

Sandin, B., y Chorot, P. Escalas panas de afecto positivo y negativo: validación factorial y convergencia transcultural-Psicothema, (1999). 37-51. Universidad Pública de Navarra.

Seashore (1973) suggests some of the reasons for concern about job satisfaction on the societal level which seem fairly obvious.

Seligman, M.E.P. (2002). Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment. New York: Free Press

Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout and: confirmative analytic approach. Journal of Happiness Studies, 3, 71-92.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. Journal of organizational Behavior, 25(3), 293-315.

Schultz, P. (1985). Psicología industrial. Ed.3. México: Mc.GrawHill.

Smith, J.C. (2001). Advances in AC Relaxation: Applications and inventories. New York: Springer.

Tomasina, F., Bozzo, E., Chavesl, E. Puccil, F. (2008). Impacto de las condiciones laborales de la salud de los trabajadores de un centro quirúrgico. Revista cubana de salud pública, 34, (2). Recuperado de www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419850008

Turner, N., Barling, J., & Zacharatos, A. (2002). Positive psychology at work. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), Handbook of positive psychology (pp. 715–728). New York: Oxford University Press

Urriago, M. (2010). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE, Cali, Valle, Colombia. Recuperado de www.fundacionfundesalud.org/.../calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf

Walton, R.E. (1975). Conciliación de conflictos interpersonales. México: Fondo Educativo Interamericano

Wilson, E., Nowinski, A, Turnes,A. Sánchez,S. (2011). Hospital de Clínicas de Montevideo. Génesis y realidad. Montevide. Bioerix.

