

# Universidad Católica de Santa María

## Escuela de Postgrado

### Maestría en Gerencia en Salud



## RELACIÓN ENTRE EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD. HOSPITAL BASE II MOQUEGUA - ESSALUD, 2021

Tesis presentada por el Bachiller

**Tamayo Villena, Iésus Manuel**

Para optar el grado Académico de:  
**Maestro en Gerencia en Salud**

**Asesora:**

Dra. Chocano Rosas, Teresa

**Arequipa – Perú  
2022**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 12 de Abril del 2022

**Dictamen: 004253-C-EPG-2022**

Visto el borrador del expediente 004253, presentado por:

**2016271841 - TAMAYO VILLENNA IESUS MANUEL.**

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD.  
HOSPITAL BASE II MOQUEGUA - ESSALUD, 2021**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**1695 - PAJUELO PONCE ELENA ROSSANA  
DICTAMINADOR**



**6298 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN  
DICTAMINADOR**



**6644 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA  
DICTAMINADOR**





*Dedico la presente tesis:*

*A mi madre y mi padre, constancia  
docente, tierna paciencia y amorosa  
dedicación.*

## RESUMEN

El presente estudio se titula: Relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral del personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021, el nivel de estudio es descriptivo, relacional y de corte transversal, como objetivo se planteó establecer la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en el personal de salud. Se utilizó como técnica el Cuestionario y como instrumentos se aplicaron el Cuestionario de Engagement (Utrecht Work Engagement Scale) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC; las cuales se aplicaron a 138 trabajadores. Se concluyó que el personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud, presenta un engagement laboral alto (49.3%) y medio (48.6%). Presenta una satisfacción laboral alta (47.8%) y parcialmente satisfecho (35.5%). El Engagement y la Satisfacción Laboral, presentan una relación estadística significativa ( $p < 0.05$ ), en razón a que el personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud que presenta una satisfacción laboral alta y también presentan un alto nivel de engagement. La hipótesis planteada ha sido comprobada.

**Palabras claves:** Engagement – Satisfacción Laboral – Personal – Salud – EsSalud.

## ABSTRACT

This study is entitled: Relationship between Engagement and Job Satisfaction of health personnel. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021, the level of study is descriptive, relational and cross-sectional, the objective was to establish the relationship between Engagement and Job Satisfaction in health personnel. The Questionnaire was used as a technique and the Engagement Questionnaire (Utrecht Work Engagement Scale) and the SL-SPC Job Satisfaction Scale were applied as instruments; which were applied to 138 workers. It was concluded that the health personnel who work at the Hospital Base II Moquegua - EsSalud, present a high (49.3%) and medium (48.6%) work engagement. Present a high job satisfaction (47.8%) and partially satisfied (35.5%). Engagement and Job Satisfaction present a statistically significant relationship ( $p < 0.05$ ), because the health personnel who work at the Hospital Base II Moquegua - EsSalud present high job satisfaction and also present a high level of engagement. The proposed hypothesis has been verified.

**Keywords:** Engagement - Job Satisfaction - Personal - Health - EsSalud.

## INDICE

RESUMEN.....	i
ABSTRACT.....	iii
INDICE.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	v
INDICE DE FIGURAS.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	6
3. HIPÓTESIS.....	6
CAPITULO I. MARCO CONCEPTUAL.....	7
1. BASE TEÓRICA.....	7
2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	21
CAPITULO II. METODOLOGÍA.....	25
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	25
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	28
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	30
CAPITULO III. RESULTADOS.....	32
1. RESULTADOS.....	33
2. DISCUSIÓN.....	51
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	56
ANEXOS.....	59
ANEXO N° 1. INSTRUMENTOS.....	60
ANEXO N° 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	65
ANEXO N° 3. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS.....	67

## INDICE DE TABLAS

Tabla N°. 1.	Características sociodemográficas del personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	37
Tabla N°. 2.	Nivel de Engagement el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	39
Tabla N°. 3.	Dimensiones del engagement en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	40
Tabla N°. 4.	Satisfacción laboral en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	41
Tabla N°. 5.	Dimensiones de la satisfacción laboral en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	42
Tabla N°. 6.	Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de engagement en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	44
Tabla N°. 7.	Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de vigor en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	45
Tabla N°. 8.	Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de dedicación en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	46
Tabla N°. 9.	Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de absorción en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	47
Tabla N°. 10.	Relación entre la Engagement y las condiciones físicas y/o materiales en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	48
Tabla N°. 11.	Relación entre la Engagement y los Beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	49
Tabla N°. 12.	Relación entre la Engagement y las Políticas Administrativas en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	50
Tabla N°. 13.	Relación entre la Engagement y las Relaciones Sociales en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	51
Tabla N°. 14.	Relación entre la Engagement y el Desarrollo Personal en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	52
Tabla N°. 15.	Relación entre la Engagement y el Desarrollo de tareas en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	53
Tabla N°. 16.	Relación entre la Engagement y la relación con la autoridad en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	54

## INDICE DE FIGURAS

Gráfico N°. 1.	Características sociodemográficas del personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	38
Gráfico N°. 2.	Nivel de Engagement el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	39
Gráfico N°. 3.	Dimensiones del engagement en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	40
Gráfico N°. 4.	Satisfacción laboral en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	41
Gráfico N°. 5.	Dimensiones de la satisfacción laboral en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	43
Gráfico N°. 6.	Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de engagement en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	44
Gráfico N°. 7.	Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de vigor en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	45
Gráfico N°. 8.	Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de dedicación en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	46
Gráfico N°. 9.	Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de absorción en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	47
Gráfico N°.10.	Relación entre la Engagement y las condiciones físicas y/o materiales en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	48
Gráfico N°. 11.	Relación entre la Engagement y los Beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	49
Gráfico N°. 12.	Relación entre la Engagement y las Políticas Administrativas en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	50
Gráfico N°. 13.	Relación entre la Engagement y las Relaciones Sociales en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	51
Gráfico N°. 14.	Relación entre la Engagement y el Desarrollo Personal en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	52
Gráfico N°. 15.	Relación entre la Engagement y el Desarrollo de tareas en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	53
Gráfico N°. 16.	Relación entre la Engagement y la relación con la autoridad en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021	54

## INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según Bush, M., los grandes lugares para trabajar escasean en todo el mundo, ya que los colaboradores a nivel mundial persistentemente experimentan una falta de confianza, propósito y conexión en su trabajo. “Estas experiencias son tristemente familiares para muchos empleados”, “Más aún, están dañando la agilidad, la innovación y el rendimiento de las empresas” (Bush, 2021). Alrededor de la mitad de los colaboradores en todo el mundo están experimentando un gran lugar para trabajar. Hay poca variación entre las regiones. En la región con la mejor puntuación, América Latina, solo el 60% de los empleados reportan una experiencia de empleado positiva. En la región con la puntuación más baja, Europa, solo el 52% de los empleados declaran una experiencia laboral positiva (Vargas, 2021).

Según nos indica Sánchez (2017), el éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los colaboradores se identifiquen con las metas trazadas y el logro de los objetivos. Tomando en consideración al factor humano como la base para lograr la competitividad, por lo que es importante contar con personal calificado y motivado, partiendo de esta premisa, es que se sigue buscando optimizar al recurso humano.

En su estudio Gamarra (2020), encontró que en los trabajadores de un hospital en Cuzco, la relación que se dio entre el Engagement y la satisfacción laboral, fue alta y directa, lo que indicaría que en cuanto más alto sea el nivel del Engagement en los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral y viceversa. Más aún el contexto actual el compromiso laboral que existe en el personal de salud, se puede evidenciar con mayor nitidez, en estos tiempos de pandemia, porque están en la primera línea luchando por controlar este virus (COVID-19), pero algunas veces este compromiso no es reconocido por las autoridades sanitarias, lo que se ve reflejado en el nivel de satisfacción laboral que percibe el personal de salud, situación que nos proporciona la oportunidad de poder realizar la investigación sobre este tema.

En la ciudad de Moquegua podemos encontrar una realidad parecida, en cuanto al engagement en el trabajo que se puede evidenciar en los trabajadores de salud y su relación con la

satisfacción del personal que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud, que cuenta con una moderna infraestructura, que actualmente beneficia a 46,094 asegurados, además de contar con modernos equipos. Además de contar con equipo de trabajadores que están haciendo frente a esta emergencia sanitaria, que ha puesto a prueba la vinculación, la implicación, el compromiso, la pasión, el entusiasmo, el esfuerzo y la energía.

La presente investigación está distribuida en tres capítulos: Capítulo I: Marco Conceptual, Capítulo II: Metodología, Capítulo III: Resultados y los anexos correspondientes, según lo estipula el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María.



## 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral del personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021

### 1.1. Interrogantes Básicas

- a. ¿Cómo es el Engagement en el personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud?
- b. ¿Cómo es la Satisfacción Laboral en el personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud?
- c. ¿Cuál es la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en el personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud?

### 1.2. Descripción del Problema

#### 1.2.1. Campo, Área y Línea de Acción

- a. **Campo** : Ciencias de la Salud
- b. **Área** : Gerencia en Salud
- c. **Línea** : Recursos Humanos

### 1.3. Análisis de Variables

#### 1.3.1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
<b>Variable Independiente</b> <b>Engagement laboral</b>  (Es un estado psicológico de realización o la antítesis positiva del burnout)	1. Vigor	1.1. Altos niveles de energía 1.2. Resistencia mental 1.3. Esfuerzo 1.4. Persistencia
	2. Dedicación	2.1. Significado 2.2. Entusiasmo 2.3. Orgullo 2.4. Reto 2.5. Inspiración que le provoca su empleo
	3. Absorción	3.1. Felicidad 3.2. Situación placentera en el trabajo

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
<p><b>Variable Dependiente Satisfacción Laboral</b></p> <p>(Percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización.)</p>	1. Condiciones físicas y/o materiales	1.1. Ambiente de trabajo 1.2. Comodidad
	2. Beneficios laborales	2.1. Remuneraciones 2.2. Valoración de servicio 2.3. Expectativas económicas
	3. Políticas administrativas	3.1. Supervisión recibida 3.2. Horario de trabajo
	4. Relaciones sociales	4.1. Compañerismo 4.2. Valores (solidaridad mutua)
	5. Desarrollo personal	5.1. Motivación por el trabajo realizado 5.2. Realización personal 5.3. Sentimiento de realización
	6. Relación con la autoridad	6.1. Relación interpersonal con el jefe 6.2. Estima laboral
	7. Desarrollo de tareas	7.1. Responsabilidades 7.2. Reconocimiento profesional 7.3. Monotonía

### 1.3.2. Tipo y Nivel de Investigación

**Tipo de investigación** : la presente investigación es de campo

**Nivel de investigación** : se trata de un estudio descriptivo, relacional y de corte transversal

### 1.4. Justificación del Problema

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2017), indica que el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Es decir, el trabajo además de ser el medio por el cual la persona obtiene recursos económicos para satisfacer sus necesidades ha de conseguir su desarrollo personal.

Es un tema de **actualidad**, debido a que el engagement laboral es básicamente un estado en el que los individuos están en el trabajo y se sienten muy energizados, se sienten muy dedicados a lo que están haciendo y también están involucrados en su

trabajo, de modo que se puede decir que es una clase de felicidad relacionada con sus actividades laborales, y por ello básicamente se trata de una cosa positiva. Por otro lado, la satisfacción laboral, porque es un mecanismo importante de desarrollo del trabajador porque permite un equilibrio entre la salud y bienestar de la misma, una mayor motivación permite que la persona tenga un desarrollo óptimo.

Es **pertinente** de ser estudiado, porque para toda organización, el engagement y la satisfacción laboral son dos variables importantes para lograr la obtención de los objetivos y metas propuestas. Es necesario considerar que debe existir una vinculación del compromiso que tienen los trabajadores con la organización y a la vez que se sienten reconocidos por la labor que realizan, a lo que denominamos estar satisfechos con su trabajo.

Posee **relevancia humana y social**, porque como podemos ver en salud “Somos personas atendiendo personas” donde la relación y la atención son fundamentales, dentro del grupo de personas que componen el sistema sanitario. Donde el trato humanizado, más aún en pandemia, también debe ser extensivo al personal de salud. Sabemos que el objetivo fundamental es lograr que el paciente este bien atendido, dentro de las posibilidades de cada establecimiento de salud, colateralmente es necesario que los trabajadores se encuentren identificados y comprometidos con esta labor, por lo que la realización de esta investigación engloba estas dos relevancias.

Su **relevancia contemporánea**, se ve refleja en la necesidad de identificar como se encuentra el engagement en los trabajadores y a su vez ver la satisfacción laboral donde se ubica, en estos tiempos, tan complicados que ha tocado vivir al sector salud, todo en conjunto nos ayudará a tener una realidad estadística más cercana a lo que pasa en el Hospital Base II EsSalud, en cuanto a la investigación planteada.

Los datos obtenidos del estudio sobre el engagement y la satisfacción laboral, además de ver como se da la relación entre ambos, nos permitirá actualizar los datos que se tienen sobre la población que labora en el hospital y evidenciar como se presentan los resultados de los instrumentos, en tiempos de pandemia, variante que permite que la investigación adquiera **relevancia científica**.

Motiva la presente investigación, el deseo de conocer más sobre el tema, y si fuera el caso brindar aportes para su mejoramiento.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. General

Establecer la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en el personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud.

### 2.2. Específicos

- Precisar en el Engagement laboral en el personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud.
- Precisar la Satisfacción Laboral en el personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud.

## 3. HIPÓTESIS

Dado que el Engagement se identifica como una experiencia y un estado de ánimo satisfactorio y positivo relacionado con el trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Es probable que exista una relación fuerte de manera positiva entre el engagement y la satisfacción laboral en el personal que trabaja en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud.

## CAPITULO I.

### MARCO CONCEPTUAL

#### 1. BASE TEÓRICA

##### 1.1. ENGAGEMENT

El término engagement, viene siendo utilizado en las organizaciones hace mucho tiempo, el cual ha sido puesto, por decirlo así, de moda, es porque en los últimos años se ha dado más énfasis en considerar a los colaboradores, como personal que también necesita ser motivada para sentirse comprometido con la meta en común que tiene con los jefes. Afianzamos su definición a lo que expresa Bobadilla, quien considero que la palabra compromiso no tiene una definición exacta, más aún cuando se traduce al español, por lo que es difícil englobar la idea de estado mental emocional en un solo término; sea como fuere, trata de encontrar las excelencias y cualidades de las personas para conseguir una mayor eficiencia en el trabajo. En consecuencia, el compromiso se percibe como un impulso que se da a los colaboradores para que puedan realizar un esfuerzo adicional a nivel mental, físico en su actividad laboral, lo que genera mejores resultados útiles. (Bobadilla, 2015)

Cárdenas, nos muestran que la interpretación al español de la idea es diversa ya que hasta la fecha no se ha observado ningún término que envuelva la absoluta peculiaridad de la idea, sin caer en redundancias, sin esfuerzo o errores (Cárdenas, 2016).

Dentro de toda organización, se debe considerar muy importante conocer hacia donde se busca llegar, el paradigma de la meta lograda, es el fin común de todos los que conforman la institución, en este caso, en el sistema sanitario, frente a tiempos de pandemia, ha tenido que replantear sus estrategias y se ha visto en la necesidad de fortalecer mucho más al recurso humano, que ha demostrado estar comprometido con la atención que se brinda a los pacientes, y a la comunidad en general, luchando para conseguir vencer esta pandemia o que por lo menos no cobre más víctimas mortales, por eso es necesario que se identifique el grado de responsabilidad y aporte que dan los trabajadores de la salud y su aporte hacia conseguir lograr las metas trazadas.

Entendiendo que el compromiso que sientan los trabajadores sanitarios con su hospital y por ende con sus usuarios, es identificable que para lograr un trabajo en equipo que sirva de apoyo, es necesario que exista esta identificación y conexión que se ve reflejado en el trabajo que se realiza codo a codo, todos los días en el ámbito hospitalario, donde el personal de salud, que trabaja en turnos, muchas veces se ha visto superado por su deseo de servir, que han renunciado a horarios, días de descanso y licencias por enfermedad, porque en el transcurso de esta pandemia, se ha apoyado a los compañeros, y vigilado que todas las áreas quedan cubiertas con los profesionales necesarios, dentro de las posibilidades del recurso humano, que ha sido insuficiente muchas veces, pero aun así se ha logrado, que la gran mayoría de pacientes ha sido atendido.

Además, por tanto, tiempo se ha buscado definir en forma más concreta al Engagement, pero si se considera que es un término en inglés, y adecuarlo a la realidad latinoamericana nos aboca a buscar significados que nos indica que se le define como la asociación, la responsabilidad, la energía, la emoción, el esfuerzo y la energía. Sin embargo, no existe entendimiento entre los expertos sobre su significado y, en consecuencia, tampoco sobre su estimación y valoración. (Juárez, 2015)

Desde el ámbito laboral, se ha considerado que es el compromiso que a su vez alude a la relación que el trabajador tiene con su actividad laboral, mientras que el compromiso del trabajador también puede incorporar la relación actual con la asociación.

Además, lo caracterizan como un estado mental positivo que se relacionado con la actividad laboral y está compuesto por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Más allá de un estado particular y fugaz, alude a un estado mental emocional más implacable que no está centrado en torno a un artículo, ocasión o situación específica..." (Salanova & Schaufeli, 2016)

También se debe indicar que el engagement es un logro positivo, que es el lado contrario de burnout, que es el síndrome de estar quemado laboralmente, por lo que ambos polos son la consecuencia de las actividades diarias en un hospital, donde depende del personal, sentirse comprometido, identificado con la misión y visión que se tiene como meta por conseguir.

### 1.1.1. Dimensiones del engagement

El compromiso presenta tres aspectos referenciados que están interrelacionados y estimados a través de escalas multi-cosa. Enfoque multidimensional compuesto por tres dimensiones:

- a. **Dimensión Vigor:** Es la que mide los altos niveles de energía, la resistencia mental, el esfuerzo y la persistencia que se da en la actividad laboral del trabajador. (Salanova & Schaufeli, 2016).
- b. **Dimensión Absorción:** Es la que evalúa el entusiasmo, orgullo, inspiración y los retos que se presentan en el desarrollo diario de las actividades en los ámbitos hospitalarios (Salanova & Schaufeli, 2016).
- c. **Dedicación:** Es la que mide en el trabajador la concentración e inmersión en el trabajo y la felicidad que puede expresar por sus actividades el colaborador. (Salanova & Schaufeli, 2016)

### 1.1.2. Elementos que intervienen sobre el engagement laboral

A medida que las empresas han planteado estrategias que se relacionan con el compromiso activo de sus colaboradores, es necesario entender parte esencial del mejoramiento de la productividad es tener un personal comprometido con la organización, que como se ha visto en otras realidades, han tenido mayores avances en cuanto al engagement laboral. (López, 2017)

Parte de estar comprometido con la empresa, significa que, como colaboradores, se pueda definir de forma adecuada nuestro compromiso laboral, siempre tratando de relacionarlo con el cumplimiento laboral, por esta razón es que se agrupa en determinados elementos que generan compromiso en los trabajadores.

La cultura organizacional, es un elemento que debe ser pilar fundamental para que los trabajadores logren comprometerse con la organización, por lo que debe ser una cultura organizacional adecuada, que brinda la seguridad y que produzca un efecto positivo en los colaboradores. (Amanqui, 2018).

Un elemento para el compromiso es también el liderazgo y relación con los supervisores, donde contar con un buen liderazgo de sus jefes y supervisores, es muy importante para lograr que los trabajadores se sientan comprometidos, y que se obtengan una mejor productividad, así mismo dentro de la organización, debe haber una comunicación más directa para evitar que las ordenes lleguen a ser impartidas de mejor manera. (Amanqui, 2018).

El soporte de los colaboradores, las relaciones interpersonales y las relaciones sociales en la organización es esencial para el avance de la productividad de las empresas, todo esto considerando que se debe tomar en cuenta que el trabajo en equipo es importante para lograr un trabajo en armonía, ya que a diario tienen que trabajar lado a lado, en este caso en los hospitales, el personal sanitario está en mayor contacto, ya que todos los que laboran en el ámbito hospitalario, deben no solo laborar, sino tratar de que exista unas adecuadas relaciones entre los usuarios internos y externos. (Amanqui, 2018).

La adecuada participación y divulgación de la información, es la comunicación segura que debe haber en los establecimientos de salud, donde el grado de compromiso de los colaboradores se realiza mediante la difusión de la información de manera adecuada y segura.

La retroalimentación o feedback, es otro elemento a considerar en toda organización, porque esto ayudará a los colaboradores a cumplir mejor con sus responsabilidades y el reconocimiento que se tiene que dar a los trabajadores cuando realizan su trabajo de manera eficiente. (Bobadilla, 2015).

La compensación, lo que denominamos salario y/o sueldo, es un reconocimiento que se le da a las personas por una labor realizada, en este caso en el sector salud, existe una escala que determina cuando ganan los trabajadores de acuerdo a su grupo ocupacional, si bien es cierto, la motivación económica es necesaria, dentro este contexto del engagement laboral debemos considerar que la compensación va de la mano con el reconocimiento que se les da a los trabajadores que laboran en primera línea en tiempos de pandemia.

Las oportunidades de desarrollo de carrera o crecimiento profesional, se dan en toda organización, existen escalas de crecimiento, pero en este caso en salud, las oportunidades de desarrollo de carrera, generalmente se da por iniciativa del propio trabajador, que debe capacitarse e invertir en su propio crecimiento profesional, lo que cual evidencia que el grado de compromiso se ve fortalecido, pero por la identificación que el trabajador tiene con su centro de labores. (Bobadilla, 2015).

Cabe señalar que estos son factores que se ven como en la cotidianidad de un día de funcionamiento en cualquier asociación, y que indudablemente influyen en los socios ya sea de manera enfática o negativa en general, lo que hace pensar que al final podría impactar en el compromiso laboral.

## 1.2. SATISFACCIÓN LABORAL

En el ámbito laboral, poder definir la satisfacción que tienen los trabajadores es fundamental para entender cuando el colaborador se siente motivado, contento y dichoso con las actividades que realiza en su organización. Se puede evidenciar que el personal que labora en las empresas debe sentirse seguro, reconocido y que debe tener la oportunidad de que exista un equilibrio entre su trabajo y su vida personal.

Podemos fortalecer el concepto, por lo que afirma Concha (citan a Locke), que lo caracteriza como una condición positiva o apasionada maravillosa de la visión abstracta de los encuentros laborales del trabajador (Concha, 2019).

Arcos, toma como referencia lo expuesto por Taylor, que caracteriza el cumplimiento laboral como “La consecuencia de las diferentes mentalidades que tienen los especialistas, desde una perspectiva severa estas perspectivas aluden a puntos de vista explícitos, como la compensación, la supervisión, las circunstancias laborales, las posibilidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, evaluación justa del trabajo, relaciones sociales en el trabajo, objetivo breve de quejas y trato justo a los gerentes” (Arcos, 2015)

Asimismo, Molina (citando a Díaz, 2006), coincide con lo expuesto, donde se afirma que “la realización laboral de los trabajadores es uno de los ángulos que toda asociación debe

considerar, ya que permite a los especialistas de la organización darse cuenta de cómo se siente el representante al realizar su negocio y lo que significa este estado para su eficiencia, rotación o inasistencia, reconociendo diferentes definiciones dadas por creadores como García Reyes (2018) quien se refirió a Poter y Lawler, quienes la caracterizan como “la consecuencia de la inspiración con la ejecución de la obra (grado en que los premios están a la altura de los supuestos individuales) y la forma en que el individuo ve la conexión entre el esfuerzo y el premio. Robertson y Cooper consideran que la forma de comportarse de las personas en asociaciones está ligada a la responsabilidad y la inclusión, como una disposición concreta hacia el trabajo. (Molina, 2020)

De igual forma, tenemos que la realización laboral se define como “El grado en que se cumplen ciertos requisitos del trabajador y en qué medida éste ve los diversos anhelos que puede tener en su trabajo, ya sea social, individual, asequible o estéril”. Sin embargo, nos damos cuenta de que una condición de necesidad impulsa regularmente la actividad, buscando arreglos. Esta es la asociación entre el cumplimiento del trabajo, la inspiración y la conducta o actividad". (Rodríguez, 2009)

Para Palma, la realización laboral se caracteriza como el “comportamiento o propensión hacia el trabajo generalmente constante, en vista de las convicciones y valores creados a partir de la percepción relacionada con la palabra del mismo” (Palma, 2015).

Teniendo en cuenta estas definiciones, el cumplimiento del trabajo se puede caracterizar como la impresión que experimenta el singular al lograr el restablecimiento de la armonía entre una necesidad o conjunto de requisitos y el artículo o los acabados que los disminuyen. Ya que el cumplimiento es la sensación del término general de una inspiración que busca sus objetivos.

### **1.2.1. Elementos de la satisfacción laboral**

Las variables que se describen a continuación dependen de la prueba mental utilizada por Palma (2015) quien detalla los siguientes:

**a) Condiciones físicas y/o materiales:**

Son los componentes materiales que son parte esencial del trabajo cotidiano y que facilita la realización de las labores diarias en una empresa. Así tenemos que los representantes se preocupan por su lugar de trabajo, que están interesados en que les permita la prosperidad individual y les facilite trabajar de manera efectiva. Un clima agradable y un diseño razonable del lugar permitirán una mejor exhibición y será inclinarse hacia el cumplimiento del representante. (Robinson, 2015)

También debemos considerar lo que expresa Palma, que nos indica que la cultura jerárquica de la organización, es el ordenamiento de los valores y objetivos que percibe el colaborador y que el buen ambiente laboral aunado a las adecuadas condiciones de trabajo. (Palma, 2015)

**b) Beneficios laborales y/o remunerativos:**

Existe términos que identifican el beneficio laboral, pero el que se ha considerado es el dado por Palma, quien caracteriza que el nivel de presunción correspondiente a la motivación económica ordinaria o extra como pago de la obra realizada (Palma, 205).

Asimismo, se Robinson hace referencia a que “Los trabajadores necesitan marcos de compensación y acuerdos de ascenso que sean justos, inequívocos y predecibles con sus supuestos. En el momento en que los salarios se consideran justos frente a las solicitudes de ocupación, el singular el nivel de capacidad y los principios salariales del área local son útiles para el cumplimiento”. (Robinson, 2015)

Se señala además que “La retribución o salario no es un ángulo que deba considerarse para poner a un individuo en una tarea, sino por y en vista del ascenso de quien la realiza. Se estima la adecuación de las cuotas, como lo indica el efecto que tiene sobre la inspiración del individuo, así como para desarrollar aún más la ejecución en el avance de habilidades y en la profesión

de especialista” (Robbins, 2015).

Algunos aspectos a considerar son los siguientes:

- **Sistema de remuneración adecuada:** Todo trabajador en algún momento considera que su remuneración no es la más adecuada, por el trabajo que realiza, por eso parte de los conflictos en el ámbito laboral se dan las denominadas huelgas, que se dan con frecuencia el sector de salud, porque a pesar de los esfuerzos que se hacen no se ha logrado un equilibrio en cuanto a los salarios que recibe el personal sanitario.
- **Satisfacción con el salario:** Cómo ya se mencionó anteriormente existe una mediana satisfacción con el salario en el sector salud, además que, en tiempos de pandemia, el personal de salud no dio prioridad a esta premisa, sino que trabajo más con su lado humano, porque antepuso su vocación ante su beneficio económico. Es vital subrayar que es la visión de equidad con respecto al trabajador la que se inclinará hacia su realización (Robbins, 2015).
- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** En el sector salud, según la Ley N° 31039, donde se estipula que el ascenso automático en el escalafón, el cambio de grupo ocupacional, cambio de línea de carrera, el nombramiento y cambio a plazo indeterminado de los profesionales, técnicos, auxiliares asistenciales y personal administrativo de la salud. Ya que las promociones y ascensos ofrecen la posibilidad no solo de mejorar económico de la persona, sino proporcionar a la institución tener profesionales capacitados.

**c) Políticas administrativas:**

Según Palma, las estrategias son el nivel de concurrencia con las reglas o estándares institucionales que apuntan a controlar la relación comercial y se conectan directamente con el especialista y establecen medios para lograr objetivos o metas (Palma, 2015).

De igual manera Rodríguez considera que “la organización decide el nivel de responsabilidad, la responsabilidad, las posibles puertas abiertas para el ascenso, cuánto se incrementa y las circunstancias de funcionamiento en el trabajo. De hecho, la asociación tiene un dominio más notable sobre estos variables que el manejo rápido del obrero, por lo que realmente dependerá de la organización ajustar algunos ángulos para ayudar al especialista”. (Rodríguez, 2016)

**d) Relaciones sociales:**

Palma, define a las relaciones sociales como un nivel de despreocupación en cuanto a la interrelación con diferentes personas de la asociación con quienes se comparten ejercicios de trabajo cotidiano (Palma, 2015).

Como indica Robbins, en su hipótesis de los buenos socios, que, para la mayoría de los colegas, el trabajo satisface adicionalmente el requisito de comunicación social. Es de esperar, en este sentido, que tener socios amistosos y estables propicie una realización laboral más notable. (Robbins, 2015)

Para Chiavenato, considera que las relaciones sociales se incrementan la calidad inquebrantable de la autoridad y la asociación de sus individuos, ampliando la inspiración y el apoyo entre el personal, logrando un comportamiento capaz y responsable; en consonancia con la eficiencia de la asociación. (Chiavenato, 2011)

**e) Desarrollo personal:**

El desarrollo personal para Palma, es la “Oportunidad que necesita el especialista para realizar ejercicios críticos para su auto-reconocimiento”. Además, debemos entender que los trabajadores observan el reconocimiento de los demás, lo que les permite un impulso para el desarrollo individual y experto. (Palma, 2015)

Uno de los principales factores que conducen a la realización laboral es que el trabajo aborda una prueba para el cerebro, es decir, los trabajadores se

inclinarán con bastante frecuencia hacia ocupaciones que les permitan para que utilicen sus recursos y capacidades. Es más, que ofrecen una progresión de ejercicios. Las ocupaciones que no tienen muchas provocaciones llevan al cansancio; pero suponiendo que manifiesten una prueba moderada, los especialistas destilarán deleite y realización. (Robbinson, 2015)

Rodríguez (cita a Belcher, 1999), dice que “La vocación de los individuos es una sucesión de ocupaciones incorporadas a mentalidades e intenciones con las que el individuo resuelve cumplir sus roles. Es vital comprender que la existencia experta de un individuo es más que un conjunto de ocupaciones en su día a día, forma parte de la preparación de la persona para prepararla por sus capacidades, sus anhelos, sus aspiraciones y sus sentimientos en función del perfeccionamiento de su trabajo”. (Rodríguez, 2016)

El desarrollo en el trabajo de los individuos es significativo por las siguientes razones:

- Establece el carácter y el estado de la persona.
- Toma una importancia social, en razón de que la obra está terminada por otros.
- La ocupación puede ser un instrumento para satisfacer el anhelo del representante de ser percibido por sus logros.
- Además de ser un instrumento que cumple con los requerimientos financieros de las personas

**f) Relación con la autoridad:**

La relación con la autoridad para Palma, es “la apreciación digna que el trabajador hace de su relación con el jefe inmediato y en cuanto a su ejercicio cotidiano” (Palma, 2015)

Como señala Robbins, la relación con los jefes, es el principal elemento que incita al cumplimiento del puesto es la forma de comportarse del jefe, o al menos, cuando el rápido gerente es justificable y amistoso, ofrece elogios por la buena ejecución, presta atención a las valoraciones de sus trabajadores y

muestra un interés individual por ellos, la posibilidad de haber cumplido con los incrementos de especialistas, lo que no implica que el jefe desprecie las formas negativas de comportamiento de su personal, sino que sabe afrontar la circunstancia, sin establecer angustia en su lugar de trabajo; la ocupación también llena necesidades de comunicación social”. (Robbinson, 2015)

La forma de comportarse del gerente es uno de los principales determinantes del cumplimiento. Aunque la relación no es sencilla, según los estudios, se supone que los especialistas con pioneros más indulgentes y complacientes están más satisfechos que aquellos con pioneros distantes, tiranos o antagónicos hacia los trabajadores. Debe notarse, en todo caso, que las personas varían bastante en sus inclinaciones con respecto al pensamiento del pionero.

Molina (cito a Belcher, 1999), que nos indica que en lo que respecta a la conducta situada en la tarea por parte del pionero adecuado, tampoco hay una respuesta única, por ejemplo, cuando los trabajos son inciertos, los trabajadores necesitan un gerente o supervisor que haga los requisitos previos de su trabajo, que les quede claro el trabajo, y cuando las asignaciones están claramente definidas y pueden desempeñarse hábilmente sin dirección y guía incesantes, agradecerá a un pionero que no practique una supervisión estrecha. (Molina, 2020)

En toda organización, se ha visto que existen los conflictos, lo que afecta el ambiente laboral, por lo que la relación con la autoridad, es decir con los jefes, debe ser precisa y clara, porque depende de esta, el desarrollo eficiente de las actividades laborales, que deben realizar los trabajadores, siendo importante que exista una buena comunicación, entre todos los que conforman la organización. Parte fundamental del éxito, ocurre cuando se logran los objetivos que se han planteado desde su creación.

**g) Desarrollo de tareas:**

El desarrollo de tareas se refiere a la ejecución de las actividades que se realizan en el ámbito hospitalario, lo que significa que es necesario que su cumplimiento

se de en forma eficiente y eficaz, más aun teniendo consideración que se atiende personas.

Dentro de estos elementos, podemos destacar las cualidades del puesto, la importancia de la idea del trabajo real como un determinante primario del desempeño de la ocupación (Palma, 2015).

### 1.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral

La realización laboral es fundamental para todas las asociaciones, fomentando la inventiva, la energía positiva y la inspiración más destacada para el progreso.

Por otro lado, Robbins, plantea tres motivaciones detrás de por qué esta variable es significativa: Hay pruebas de que los especialistas decepcionados faltan al trabajo con mayor frecuencia y, en la mayoría de los casos, renunciarán más. Se ha demostrado que los trabajadores realizados aprecian un mayor bienestar y viven más tiempo. El cumplimiento del trabajo se refleja en la existencia específica del especialista. (Robbins, 2015)

Dentro de la realidad que se tiene en un hospital, el día a día del personal de salud, en tiempos de pandemia, significo un cambio muy trascendente, porque no sólo cambio la forma de atención, por las rígidas normas de bioseguridad, y distanciamiento social, por lo que la importancia de sentir satisfechos con su labor diaria, fue el principal aliciente para seguir adelante.

### 1.2.3. Tipos de Satisfacción Laboral

Arcos, considera que existen varios tipos de realización, y lo distribuye en:

- **Insatisfacción Laboral Constructiva:** la insatisfacción es una actualización para mejorar la situación (Arcos, 2015).
- **Insatisfacción Laboral Fija:** sus metas no están satisfechas, se mantiene al día con ellas, a pesar de que nunca cambia realmente lo que está sucediendo (Arcos, 2015).

- **Pseudo-Satisfacción Laboral Resignada:** Ante el incumplimiento, distorsiona la visión del mundo real (Arcos, 2015).

Asimismo, se pueden establecer dos tipos o niveles de investigación en relación con el cumplimiento:

- **Satisfacción General:** Indicador medio que el asociado puede sentir ante los diversos aspectos de su trabajo (Arcos, 2015).
- **Satisfacción por facetas:** Mayor o menor grado de cumplimiento con partes explícitas de su trabajo: reconocimiento, beneficios, circunstancias laborales, supervisión conseguida, compañeros, estrategias de asociación (Arcos, 2015).

#### 1.2.4. Satisfacción en el Trabajo

De igual forma, Pérez (citando a Chiavenato, 2009), tomo en consideración que las asociaciones que dan significado según la inclinación general de sus trabajadores progresan al convertirse en lugares remuneradores para que puedan desarrollar capacidades y responsabilidades. La satisfacción personal en el trabajo juega una parte importante en la realización del trabajador, ya que estos están relacionados con la concentración en cómo se siente un especialista dentro de la asociación. El nivel de realización de la ocupación atrae y mantiene la capacidad, mantiene un entorno jerárquico sólido, inspira a las personas y gana su responsabilidad. Obviamente, el trabajo la realización no es una forma de comportarse en sí misma, sino la mentalidad de los individuos frente a su trabajo en la asociación. (Pérez, 2018)

Por otra parte, se precisa que el cumplimiento es el comportamiento que tienen los trabajadores con respecto a las percepciones y capacidades que desempeñan dentro de su puesto de trabajo, a la luz de elementos relacionados con el clima, la estrategia, la técnica y el estilo de los ejecutivos de la empresa. organización, la alianza de cuadrillas de trabajo, circunstancias de trabajo y ventajas. (Castro, 2009)

Los aspectos que se han relacionado con el cumplimiento laboral son:

- **Trabajo:** Son las diferentes asignaciones intrigantes y oportunidades potenciales de aprendizaje para asumir responsabilidades (Pérez, 2018).

- **Oportunidades de ascenso:** Oportunidades para ascender a una posición muy superior o cargas más altas (Pérez, 2018).
- **Jefe:** capacidad de los supervisores de mostrar interés por sus trabajadores, recordando continuamente que ellos son el eje fundamental de la asociación (Pérez, 2018).
- **Colaboradores:** es el nivel de compañerismo, concurso y respaldo entre los asociados (Pérez, 2018).



## 2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

### 2.1. INTERNACIONALES

- **Título:** Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio.
- **Autor:** Sánchez Trujillo Magda Gabriela, García Vargas Ma. de Lourdes. (2017) México.
- **Resumen:** El éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los empleados consideren los objetivos de la organización como propios. Considerando el factor humano como la base para lograr la competitividad, es importante contar con el personal más calificado y motivado posible. Partiendo de este hecho, este factor se ha convertido en un recurso estratégico que se debe optimizar. El presente trabajo distingue la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México, a través de un enfoque cualitativo que se llevó a cabo guiado de un cuestionario semi-estructurado. Los resultados muestran variaciones, los cuales se relacionan con las condiciones de trabajo, comunicación entre empleado-jefe, logro y motivación.

### 2.2. NACIONALES

- **Título:** Engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD.

**Autor:** Gamarra Pereira, Yovana (2020) Cusco

**Resumen:** La presente investigación, tuvo por objetivo principal determinar el grado de relación que, entre el Engagement de la satisfacción laboral, existe en los trabajadores del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD, Cusco 2020, realizándose para cumplir tal propósito, un estudio que por enfoque es de

tipo cuantitativo, por su propósito la investigación es básica y sigue un diseño de investigación observacional, en el que no se manipulan variables y se recoge la información en forma transversal. La investigación se realizó sobre una población constituida por los trabajadores del hospital, de la cual se extrajo una muestra no aleatoria constituida por una total de 120 trabajadores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, a través de la técnica de la encuesta, siendo dichos cuestionarios la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo y un cuestionario sobre satisfacción laboral, los cuales fueron adecuadamente validados y analizados en su confiabilidad. Los resultados de la investigación permiten concluir que las variables Engagement y satisfacción laboral, presentan relación en los trabajadores del hospital, que fue expresada mediante el coeficiente de correlación de Spearman, para lo cual se obtuvo el valor de 0.799, el mismo que indica que la intensidad de la relación es alta y directa, ello quiere decir que cuanto más alto sea el nivel de Engagement en los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral y viceversa.

- **Título:** Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope.

**Autor:** Argomedo Campos, Roberto. (2020). Trujillo.

**Resumen:** La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre engagement y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, setiembre – diciembre 2019. Se realizó un estudio no experimental de corte transversal, descriptiva – correlacional simple. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores asistenciales. Para medir la variable Engagement, se aplicó la Escala Utrecht de Engagemet, que fue diseñado por Wilmar Shaufeli y Arnold Baker (2003), y para la variable Desempeño Laboral se aplicó el cuestionario de Desempeño Laboral de Rodríguez (2018). Los resultados fueron: el personal asistencial percibe un 87% nivel alto y 13% nivel regular de Engagement; así mismo el 100% perciben nivel regular sobre el desempeño laboral. Se encontró una relación significativa, Correlación de Spearman = 0.809. Al relacionar la dimensión vigor de engagement y el desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.498; Así también la dimensión dedicación de engagement y el desempeño laboral se relacionan

significativamente, Correlación de Spearman = 0.489 y finalmente entre la dimensión absorción de engagement y el desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.483. En conclusión, se encontró que engagement se relaciona con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Medico Ascope.

- **Título:** Satisfacción Laboral y Motivación de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega Essalud.

**Autor:** Muñante Cárdenas, A. y Pérez Sánchez, M. (2019) Lima-Callao.

**Resumen:** La satisfacción y la motivación son variables importantes para un desempeño exitoso en cualquier ámbito laboral; para el profesional de Enfermería es importante porque el paciente percibirá en su cuidado estos aspectos que están relacionados con su actividad laboral y organizacional. *Objetivo:* Determinar la relación entre la satisfacción laboral y motivación de los profesionales de Enfermería de los Servicios de Hospitalización. *Metodología:* Es un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional y transversal, realizado en una población de 50 profesionales de los Servicios de Medicina y Cirugía del Hospital Luis Negreiros Vega Essalud, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta con cuestionarios para determinar la Satisfacción y Motivación laboral, los instrumentos fueron sometidos a prueba piloto para hallar su confiabilidad. *Resultados:* Los profesionales de enfermería tienen nivel de satisfacción laboral media 45% (23), baja 30% (15) y satisfacción alta 25% (12), asimismo la motivación fue media 45% (23), baja 35% (17) y motivación alta 20% (10); a la aplicación del  $X^2$  con un nivel de significancia de 0,05 se obtuvieron valores superiores al valor crítico entre la motivación y la satisfacción laboral ( $X^2=9,8307$  y  $p=0,043$ ), así como para cada una de sus dimensiones: el bienestar laboral ( $X^2=9,757$  y  $p=0,003$ ), el reconocimiento ( $X^2 =9,679$  y  $p=0,0002$ ) y las relaciones interpersonales ( $X^2 =9,907$  y  $p=0,000$ ). *Conclusión:* Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la motivación en los profesionales de Enfermería de los Servicios de Hospitalización.

### 2.3. LOCALES

- **Título:** Motivación Laboral y el Engagement Laboral en el Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD

**Autor:** Amanqui Mamani, Rossmery & Sarmiento Quispe, María Elena. (2018) Arequipa.

**Resumen:** El presente trabajo de investigación es descriptivo, cuantitativo de corte transversal con diseño de correlación titulada “Motivación laboral y el engagement laboral en el personal de enfermería del Centro Quirúrgico, Recuperación y Central de Esterilización del HRHD Arequipa. Es de tipo descriptivo la población está conformada por 45 enfermeras en diferentes turnos mañana, tarde y noche del área de centro quirúrgico, recuperación y central de esterilización, para la recolección de datos del presente estudio se utilizó el instrumento Motivación Laboral modificado por los trabajadores del Hospital Arzobispo Loayza validado por Hackman y Oldman consta de 5 dimensiones y 23 preguntas. El instrumento Engagement Laboral validado por Owes Utrecht consta de 3 dimensiones y 17 enunciados. Los resultados nos muestran que el 60% del personal de enfermería es procedente de la UNSA, la edad que manifiestan es de 54 años a mas, predominando el sexo femenino, el estado civil casadas con 51.1%, el tiempo que labora en su institución en la mayoría (86.7%) es de 4 años a mas, el cargo que desempeñan el personal son enfermeras especialistas en centro quirúrgico en un 93.3%, su situación laboral son nombradas, un 66.7% trabaja solo en el MINSA mas no en otras entidades, no sufren de alguna enfermedad. Los niveles de Motivación Laboral muestran que el 88.9% presenta motivación baja. Los niveles de engagement laboral muestra un 84.4% es engagement baja en el personal de enfermería de centro quirúrgico, recuperación y central de estilización. Si existe relación altamente significativamente está dada entre Engagement laboral y motivación laboral cual indica un 82.2% y muestra el test del chi cuadrado ( $p < 0.01$ ) se relaciona engagement laboral baja con motivación laboral baja.

## CAPITULO II

### METODOLOGÍA

#### 1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

##### 1.1 TÉCNICAS

Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario.

##### 1.2 INSTRUMENTO

Se utilizó como instrumentos:

- **Cuestionario de Engagement UWES (Utrecht Work Engagement Scale)**

Se utilizó la versión española de Salanova et al., 2000, del Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli et al., 2002).

Se considera un total de 17 ítems distribuidas en las siguientes 3 dimensiones:

- Dimensión Vigor (6 ítems).
- Dimensión Dedicación (5 ítems).
- Dimensión Absorción (6 ítems).

Escala de Calificación ENGAGEMENT LABORAL

- Engagement Bajo < 24.
- Engagement Medio 25 – 74.
- Engagement Alto > 75 a más.

Cada una de las preguntas recibirá un puntaje de 0 – 6 puntos de encuesta según la escala de Likert de la siguiente manera se califican:

- 0: nunca.
- 1: casi nunca.
- 2: algunas veces.
- 3: regularmente.
- 4: bastantes veces.
- 5: casi siempre.
- 6: siempre.

## Confiabilidad de la Prueba

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.70.

- **Escala de Satisfacción Laboral SL –SPC**

Elaborado por Sonia Palma Carrillo, Lima-Perú, 2015 aplicado a personas mayores de 18 años. La escala SL-SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

- **Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems):** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Los ítems correspondientes son: 1, 13, 21, 28, 32.
- **Factor II: Beneficios Laborales y/o remunerativos (4 ítems):** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Los ítems correspondientes son: 2, 7, 14, 22.
- **Factor III: Políticas Administrativas (5 ítems):** El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Los ítems correspondientes son: 8, 15, 17, 23, 33.
- **Factor IV: Relaciones Sociales (4 ítems):** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Los Ítems correspondientes son: 3, 9, 16, 24.
- **Factor V. Desarrollo Personal (6 ítems):** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems correspondientes son: 4, 10, 18, 25, 29, 34.
- **Factor VI. Desarrollo de tareas (6 ítems):** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora. Los ítems correspondientes son: 5, 11, 19, 26, 30, 35.
- **Factor VII. Relación con la autoridad (6 ítems):** La apreciación valorativa

que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Los ítems correspondientes son: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

### Normas de Corrección

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son:

1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Total de acuerdo

Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180.

Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

### Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Factores							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
<b>Alta Satisfacción</b>	23- +	18+-	23-+	19-+	29-+	29-+	29-+	168-+
<b>Parcial Satisfacción</b>	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	26-28	149-167
<b>Regular Satisfacción</b>	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-25	112-148
<b>Parcial Insatisfacción</b>	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
<b>Alta insatisfacción</b>	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

### Confiabilidad de la Prueba

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.

### 1.3 CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	Técnica e Instrumentos	Ítems
<b>Variable Independiente</b> <b>Engagement laboral</b> (Es un estado psicológico de realización o la antítesis positiva del burnout)	1. Vigor	1.1. Altos niveles de energía 1.2. Resistencia mental 1.3. Esfuerzo 1.4. Persistencia	Cuestionario y Cuestionario de Engagement UWES (Utrecht Work Engagement Scale)	1, 2 3 4 5, 6
	2. Dedicación	2.1. Significado 2.2. Entusiasmo 2.3. Orgullo 2.4. Reto 2.5. Inspiración que le provoca su empleo		7 8 10 11 9
	3. Absorción	3.1. Felicidad 3.2. Situación placentera en el trabajo		12, 13,14 15, 16, 17
<b>Variable Dependiente</b> <b>Satisfacción Laboral</b> (Percepción subjetiva e individual producto de una valoración afectiva de las personas dentro de una organización.)	1. Condiciones físicas y/o materiales	1.1. Ambiente de trabajo 1.2. Comodidad	Cuestionario y Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC	1, 13, 21, 28, 32
	2. Beneficios laborales	2.1. Remuneraciones 2.2. Valoración de servicio 2.3. Expectativas económicas		2, 7, 14, 22
	3. Políticas administrativas	3.1. Supervisión recibida 3.2. Horario de trabajo		8, 15, 17, 23, 33
	4. Relaciones sociales	4.1. Compañerismo 4.2. Valores (solidaridad mutua)		3, 9, 16, 24
	5. Desarrollo personal	5.1. Motivación por el trabajo realizado 5.2. Realización personal 5.3. Sentimiento de realización		4, 10, 18, 25, 29, 34
	6. Relación con la autoridad	6.1. Relación interpersonal con el jefe 6.2. Estima laboral		6, 12, 20, 27, 31, 36
	7. Desarrollo de tareas	7.1. Responsabilidades 7.2. Reconocimiento profesional 7.3. Monotonía		5, 11, 19, 26, 30,35

## 2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

Se realizó en la región Moquegua, en el Hospital Base II ESSALUD Moquegua, ubicado en Urbanización Capillune s/n Centro Poblado de San Francisco de la ciudad de Moquegua.

### 2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

**2.2.1. Cronología:** Se desarrolló en el año 2021.

**2.2.2. Corte y visión temporal:** Transversal, porque se tomó la información en un solo momento.

## 2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Estuvo conformado por los trabajadores que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud.

### 2.3.1. MUESTRA:

Para determinar la muestra se consideró dos aspectos:

#### A. Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_a = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (5%).

$$n = \frac{449 * 3.8 * 0.05 * 0.95}{0.0009 (448) + 3.8 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{81.0445}{0.5837}$$

$$n = 138.8$$

Para la determinación de la muestra se hizo uso de los criterios de inclusión y exclusión.

#### B. Criterios de Selección:

- **Criterios de Inclusión:**
  - Personal de salud de ambos géneros
  - Personal de salud con más de 1 año de servicio en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud.
- **Criterios de Exclusión:**
  - Personal de salud con licencia por enfermedad y/o vacaciones

La muestra de estudio estuvo conformada por 138 trabajadores.

### 3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.1. ORGANIZACIÓN

##### - Procedimiento

- Una vez aprobado el proyecto, para efectos de la recolección de datos, se coordinó con la Gerencia del Hospital Base II Moquegua - EsSalud, para que autorice la aplicación de los instrumentos.
- Se aplicó el instrumento al personal, según el rol de trabajo, y en sus tiempos libres, para no interrumpir su trabajo.

##### - Limitaciones

- Por algunos inconvenientes en el Convenio de EsSalud y la UCSM, se tuvo que realizar trámites adicionales para lograr el permiso para la aplicación de los instrumentos.
- No todo el personal de salud, estuvo predispuesto a participar, por eso brindo la opción de hacer el llenado del instrumento en forma virtual (google forms) y en copias físicas.

#### 3.2. RECURSOS

##### A. Humanos

- El investigador

##### B. Material

- Proporcionado por el investigador

##### C. Financiamiento

Por el autor de la investigación

#### 3.3. CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS

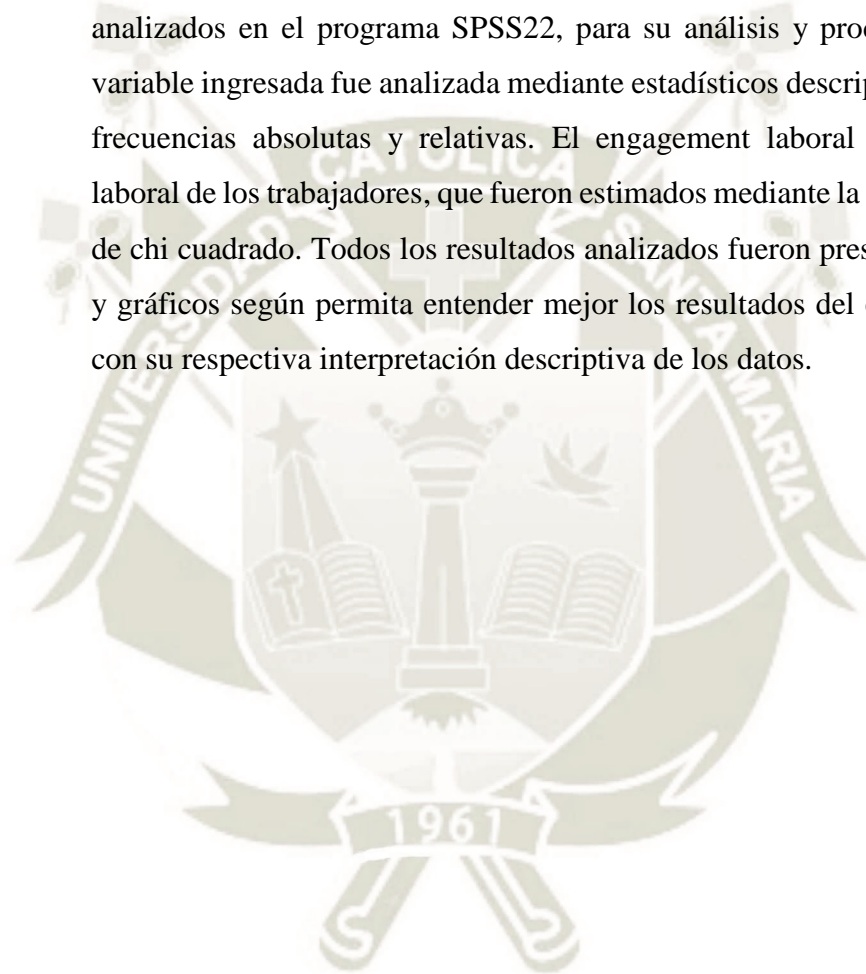
##### 3.3.1. Plan de procesamiento

a) **Tipo de procesamiento:** En el presente trabajo de investigación se optó por

un procesamiento mixto (procesamiento electrónico y procesamiento manual)

**b) Operaciones de la Sistematización:** Se realizó un plan de tabulación y un plan de codificación.

**3.3.2. Plan de Análisis Estadístico:** Con el fin de obtener con mayor precisión, velocidad, consumo de recursos y tiempo, los datos fueron procesados y analizados en el programa SPSS22, para su análisis y procesamiento. Cada variable ingresada fue analizada mediante estadísticos descriptivos tales como, frecuencias absolutas y relativas. El engagement laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores, que fueron estimados mediante la prueba estadística de chi cuadrado. Todos los resultados analizados fueron presentados en tablas y gráficos según permita entender mejor los resultados del estudio, cada uno con su respectiva interpretación descriptiva de los datos.





## 1. RESULTADOS

Tabla N°. 1

**Características sociodemográficas del personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

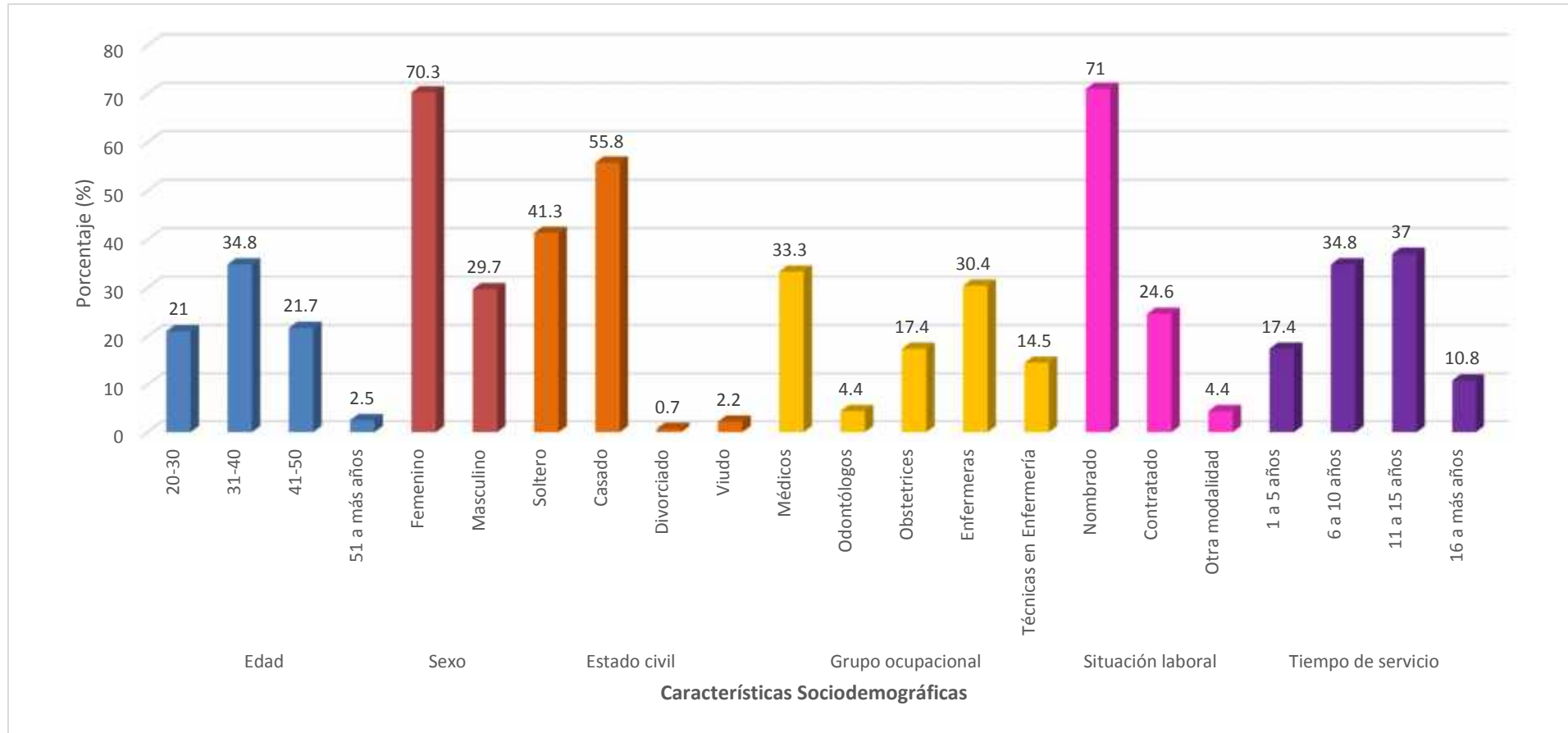
<b>Sociodemográficos</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
20 – 30 años	29	21.0
31 – 40 años	48	34.8
41 – 50 años	30	21.7
51 a más años	31	22.5
<b>Sexo</b>		
Femenino	97	70.3
Masculino	41	29.7
<b>Estado civil</b>		
Soltero	57	41.3
Casado	77	55.8
Divorciado	1	0.7
Viudo	3	2.2
<b>Grupo ocupacional</b>		
Médicos	46	33.3
Odontólogos	6	4.4
Obstetrices	24	17.4
Enfermeras	42	30.4
Técnicas en Enfermería	20	14.5
<b>Situación laboral</b>		
Nombrado	98	71.0
Contratado	34	24.6
Otra modalidad	6	4.4
<b>Tiempo de servicio</b>		
1 a 5 años	24	17.4
11 a 15 años	51	37.0
16 a más años	15	10.8
6 a 10 años	48	34.8
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia*

La Tabla N°. 1 muestra que el 34.8% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud tienen entre 31 a 40 años, el 70.3% son de sexo femenino, el 55.8% del personal son casados, el 33.3% de los participantes en esta investigación son médicos, 71.0% son trabajadores nombrados, mientras que el 37.0% llevan laborando entre 11 a 15 años.

**Gráfico N°. 1**

**Características sociodemográficas del personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 1*

**Tabla N°. 2**

**Nivel de Engagement el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud,  
2021**

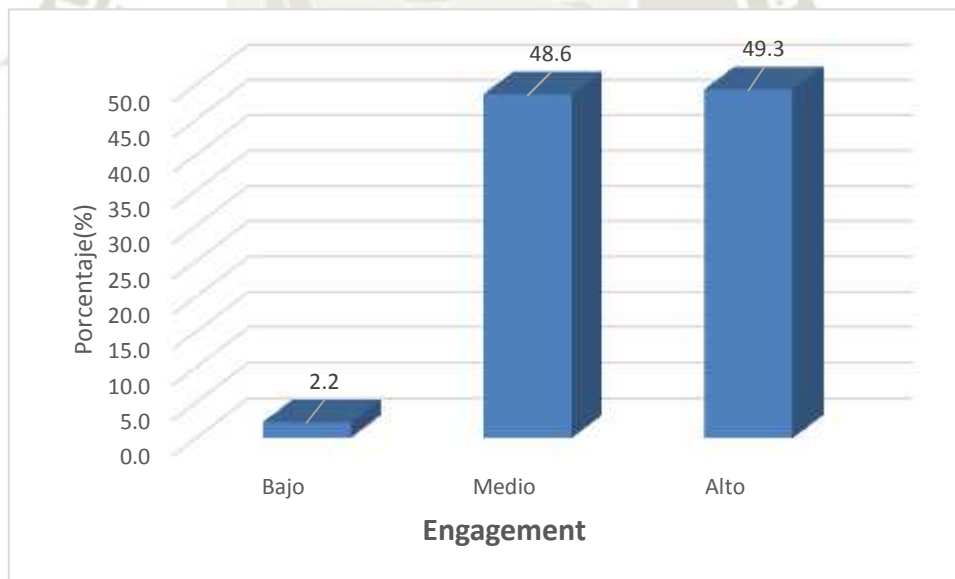
Engagement	N°.	%
Bajo	3	2.2
Medio	67	48.6
Alto	68	49.3
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

La Tabla N°. 2 muestra que el 49.3%, del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud tienen engagement alto, seguido del 48.6% del personal con engagement medio, mientras que solo el 2.2% del personal de salud presentaron engagement bajo.

**Gráfico N°. 2**

**Nivel de Engagement el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 2*

**Tabla N°. 3**

**Dimensiones del engagement en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

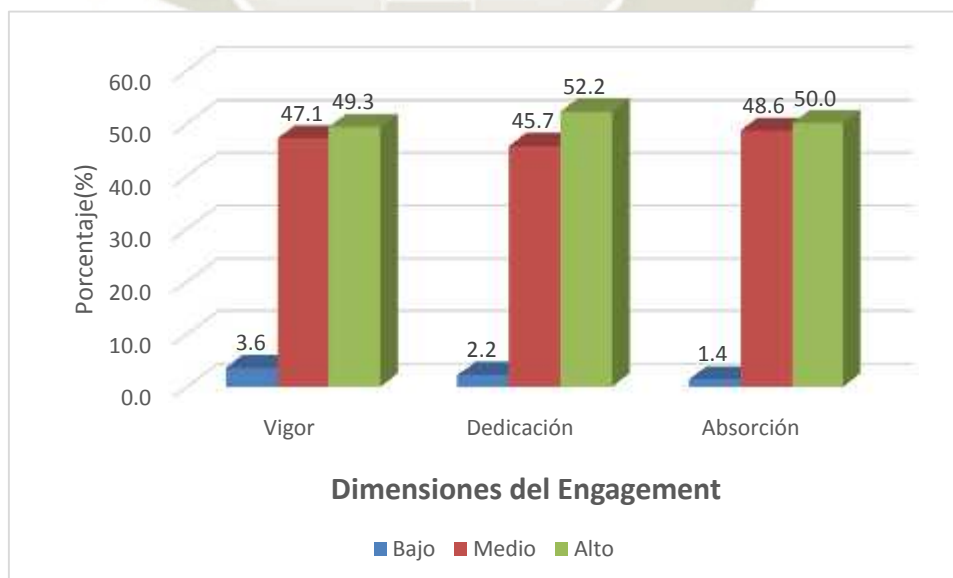
Dimensiones	Vigor		Dedicación		Absorción	
	N°.	%	N°.	%	N°.	%
Bajo	5	3.6	3	2.2	2	1.4
Medio	65	47.1	63	45.7	67	48.6
Alto	68	49.3	72	52.2	69	50.0
<b>TOTAL</b>	138	100	138	100	138	100

*Fuente: Instrumento aplicado*

La Tabla N°. 3 muestra que el 52.2%, el 50.0% y el 49.3% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud presentaron dedicación, absorción y vigor alto respectivamente, mientras que el 48.6%, 47.1% y el 45.7% del personal tienen nivel medio de dedicación, absorción y vigor respectivamente; mientras que el 3.6%, 2.2% y 1.4% presentaron vigor, dedicación y absorción baja.

**Gráfico N°. 3**

**Dimensiones del engagement en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 3.*

**Tabla N°. 4**

**Satisfacción laboral en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

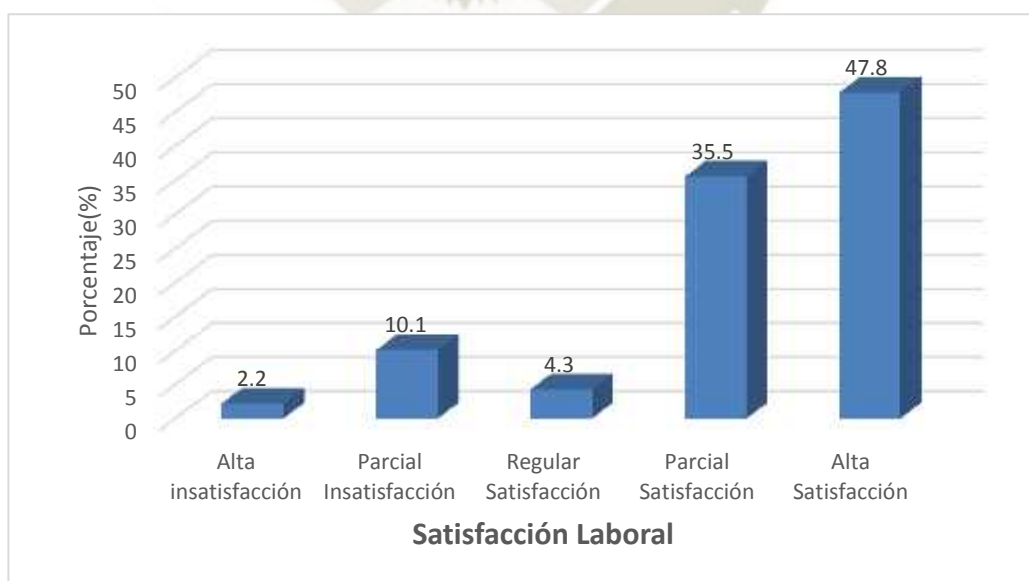
Satisfacción Laboral	N°.	%
Alta insatisfacción	3	2.2
Parcial insatisfacción	14	10.1
Regular satisfacción	6	4.3
Parcial satisfacción	49	35.5
Alta satisfacción	66	47.8
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

En la Tabla N°. 4 podemos observar que el 47.8% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud presentan un alto nivel de satisfacción, seguido del 35.5% que se encuentran parcialmente satisfechos, el 10.1% están parcialmente insatisfechos, mientras que el 4.3% y el 2.2% tienen alta insatisfacción y regular satisfacción respectivamente.

**Gráfico N°. 4**

**Satisfacción laboral en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 4*

**Tabla N°. 5**

**Dimensiones de la satisfacción laboral en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Factores	Satisfacción Laboral										TOTAL	
	Alta Insatisfacción		Parcial Insatisfacción		Regular Satisfacción		Parcial Satisfacción		Alta Satisfacción		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
I. Condiciones físicas y/o materiales	3	2.2	13	9.4	6	4.3	65	47.1	51	37.0	138	100
II. Beneficios Laborales y/o remunerativos	3	2.2	16	11.6	8	5.8	36	26.1	75	54.3	138	100
III. Políticas Administrativas	3	2.2	13	9.4	7	5.1	45	32.6	70	50.7	138	100
IV. Relaciones Sociales	3	2.2	11	8.0	12	8.7	53	38.4	59	42.8	138	100
V. Desarrollo Personal	5	3.6	16	11.6	4	2.9	57	41.3	56	40.6	138	100
VI. Desarrollo de tareas	4	2.9	13	9.4	3	2.2	47	34.1	71	51.4	138	100
VII. Relación con la autoridad	3	2.2	15	10.9	8	5.8	42	30.4	70	50.7	138	100
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>14</b>	<b>10.1</b>	<b>6</b>	<b>4.3</b>	<b>49</b>	<b>35.5</b>	<b>66</b>	<b>47.8</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

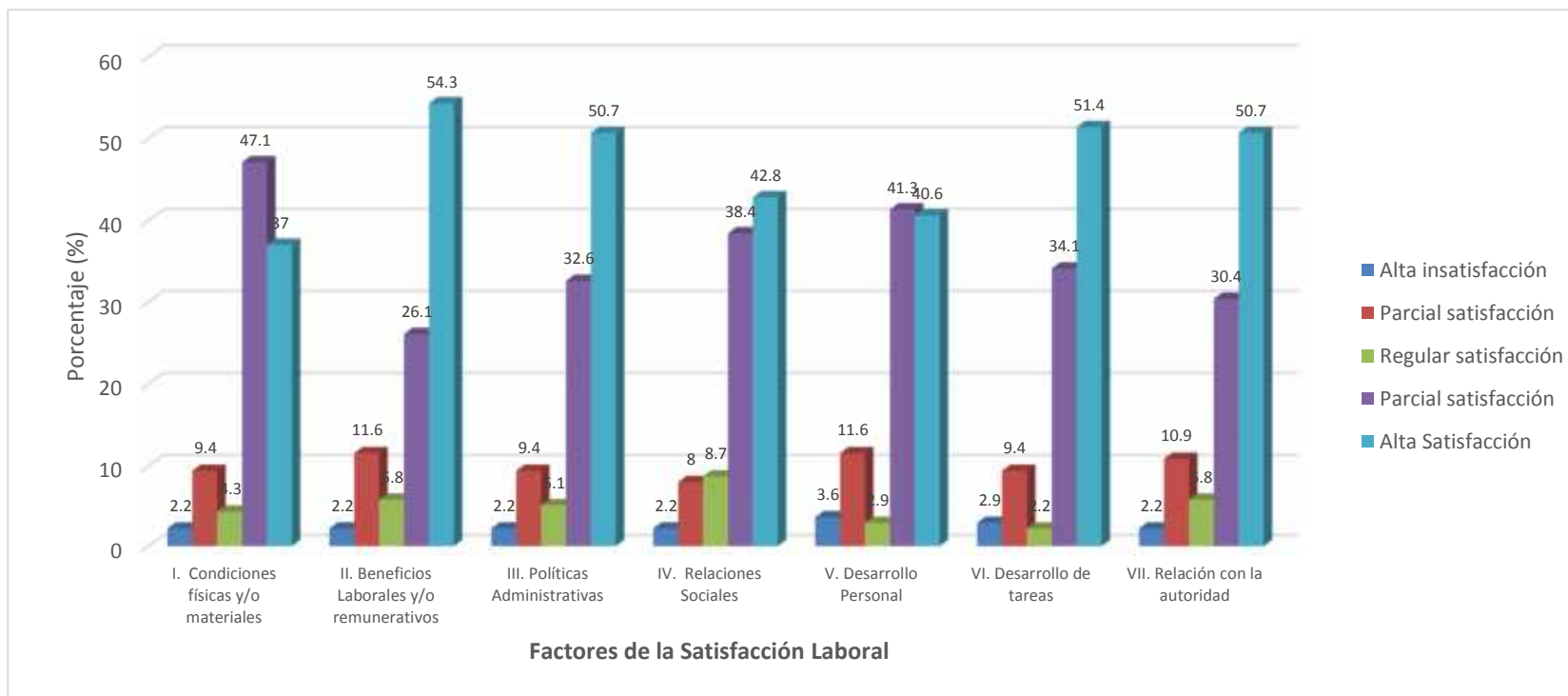
*Fuente: Instrumento aplicado*

En la Tabla N°. 5, podemos observar que el personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud presentaron parcial satisfacción en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales (47.1%). En atención a los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desarrollo de tareas y la relación con la autoridad, presentaron mayores porcentajes en la calificación de alta satisfacción.

Entiéndase que el número de respuestas en cada casillero de calificación corresponde al número de encuestados que alcanzaron la calificación de acuerdo a la escala señalada en la metodología (pág. 29 *Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral*).

**Gráfico N° 5**

**Dimensiones de la satisfacción laboral en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 5*

**Tabla N°. 6**

**Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de engagement en el personal de salud.  
Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Engagement	Satisfacción Laboral										TOTAL	
	Alta I.		Parcial I.		Regular S.		Parcial S.		Alta S.		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Bajo	2	1.4	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0	3	2.2
Medio	1	0.7	11	8.0	4	2.9	25	18.1	26	18.8	67	48.6
Alto	0	0.0	3	2.2	2	1.4	23	16.7	40	29.0	68	49.3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>14</b>	<b>10.1</b>	<b>6</b>	<b>4.3</b>	<b>49</b>	<b>35.5</b>	<b>66</b>	<b>47.8</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$$X^2=69.39 \quad P<0.05 \quad P=0.00$$

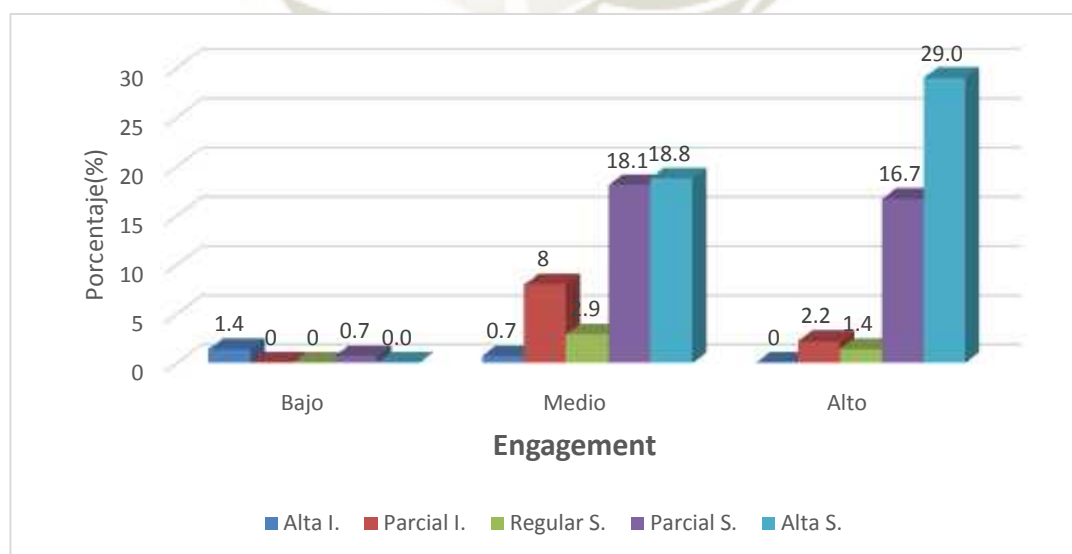
La Tabla N°. 6 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=69.39$ ) muestra que la satisfacción laboral y el engagement presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 29.0% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con satisfacción laboral alta presentan también alto nivel de engagement, mientras que el 8.0% de trabajadores parcialmente insatisfechos tienen engagement medio.

A más alto nivel de engagement, mayor satisfacción laboral.

**Gráfico N°. 6**

**Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de engagement en el personal de salud.  
Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 6*

**Tabla N° 7**

**Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de vigor en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Vigor	Satisfacción Laboral										TOTAL	
	Alta I.		Parcial I.		Regular S.		Parcial S.		Alta S.		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Bajo	2	1.4	0	0.0	0	0.0	3	2.2	0	0.0	5	3.6
Medio	1	0.7	11	8.0	4	2.9	19	13.8	30	21.7	65	47.1
Alto	0	0.0	3	2.2	2	1.4	27	19.6	36	26.1	68	49.3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>14</b>	<b>10.1</b>	<b>6</b>	<b>4.3</b>	<b>49</b>	<b>35.5</b>	<b>66</b>	<b>47.8</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$$X^2=45.88 \quad P<0.05 \quad P=0.00$$

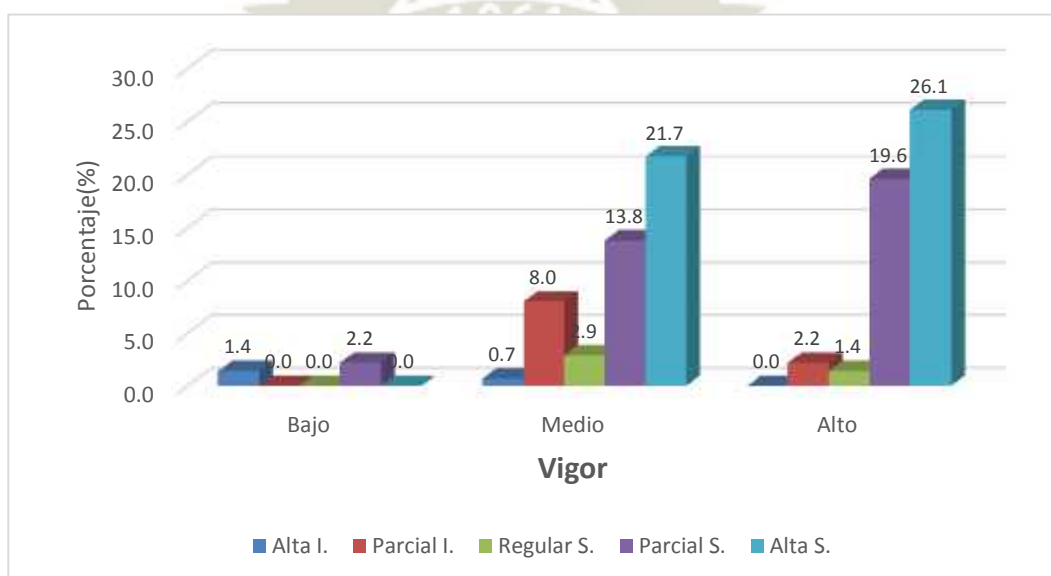
La Tabla N° 7 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=45.88$ ) muestra que la satisfacción laboral y el vigor presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 26.1% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con parcial satisfacción laboral presentan también alto nivel de vigor, mientras que el 8.0% de trabajadores parcialmente insatisfechos tienen nivel medio de vigor.

A más alto nivel de vigor, mayor satisfacción laboral.

**Gráfico N° 7**

**Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de vigor en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 7*

**Tabla N°. 8**

**Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de dedicación en el personal de salud.**

**Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Dedicación	Satisfacción Laboral										TOTAL	
	Alta I.		Parcial I.		Regular S.		Parcial S.		Alta S.		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Bajo	2	1.4	0	0.0	0	0.0	1	0.7	0	0.0	3	2.2
Medio	1	0.7	8	5.8	3	2.2	27	19.6	24	17.4	63	45.7
Alto	0	0.0	6	4.3	3	2.2	21	15.2	42	30.4	72	52.2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>14</b>	<b>10.1</b>	<b>6</b>	<b>4.3</b>	<b>49</b>	<b>35.5</b>	<b>66</b>	<b>47.8</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$$X^2=66.28 \quad P<0.05 \quad P=0.00$$

La Tabla N°. 8 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=66.28$ ) muestra que la satisfacción laboral y la dedicación presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 30.4% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con satisfacción laboral alta presentan también alto nivel de dedicación, mientras que el 5.8% de trabajadores parcialmente insatisfechos tienen dedicación media.

A más alto nivel de dedicación, mayor satisfacción laboral.

**Gráfico N°. 8**

**Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de dedicación en el personal de salud.**

**Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 8*

**Tabla N°. 9**

**Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de absorción en el personal de salud.  
Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Absorción	Satisfacción Laboral										TOTAL	
	Alta I.		Parcial I.		Regular S.		Parcial S.		Alta S.		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	1.4	0	0.0	2	1.4
Medio	3	2.2	14	10.1	3	2.2	21	15.2	26	18.8	67	48.6
Alto	0	0.0	0	0.0	3	2.2	26	18.8	40	29.0	69	50.0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>14</b>	<b>10.1</b>	<b>6</b>	<b>4.3</b>	<b>49</b>	<b>35.5</b>	<b>66</b>	<b>47.8</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$$X^2=24.45 \quad P<0.05 \quad P=0.00$$

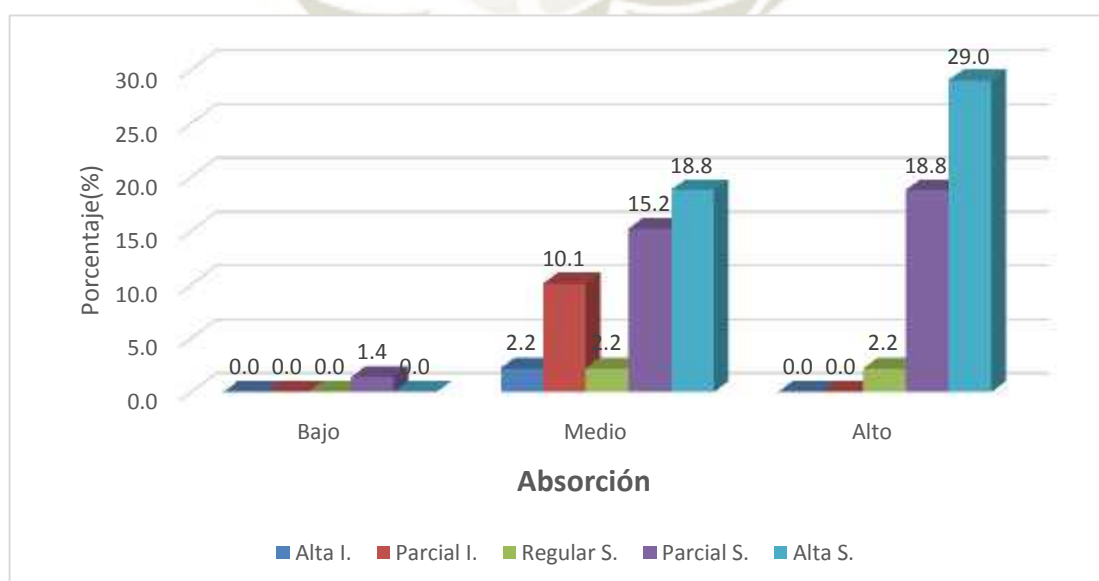
La Tabla N°. 9 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=24.45$ ) muestra que la satisfacción laboral y la absorción presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 29.0% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con satisfacción laboral alta presentan también alto nivel de absorción, mientras que el 10.1% de trabajadores parcialmente insatisfechos tienen absorción media.

A más alto nivel de absorción, mayor satisfacción laboral.

**Gráfico N°. 9**

**Relación entre la Satisfacción laboral y el nivel de absorción en el personal de salud.  
Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 9*

**Tabla N°. 10**

**Relación entre la Engagement y las condiciones físicas y/o materiales en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Factor I Condiciones físicas y/o materiales	Engagement						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alta insatisfacción	2	1.4	1	0.7	0	0.0	3	2.2
Parcial Insatisfacción	0	0.7	9	6.5	4	2.9	13	9.4
Regular Satisfacción	0	0.0	3	2.2	3	2.2	6	4.3
Parcial Satisfacción	1	0.7	35	25.4	29	21.0	65	47.1
Alta Satisfacción	0	0.0	19	13.8	32	23.2	51	37.0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>67</b>	<b>48.6</b>	<b>68</b>	<b>49.3</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$$X^2=66.59 \quad P<0.05 \quad P=0.00$$

La Tabla N°. 10 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=66.59$ ) muestra que el engagement y las condiciones físicas y/o materiales presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 31.2% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con engagement medio presentan también parcial satisfacción con las condiciones físicas y/o materiales.

A mayor satisfacción de las condiciones físicas y/o materiales, mayor nivel de engagement.

**Gráfico N°. 10**

**Relación entre la Engagement y las Condiciones físicas y/o materiales en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 10*

**Tabla N°. 11**

**Relación entre la Engagement y los Beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Factor II Beneficios Laborales y/o remunerativos	Engagement						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alta insatisfacción	1	0.7	2	1.4	0	0.0	3	2.2
Parcial Insatisfacción	1	0.7	10	7.2	5	3.6	16	11.6
Regular Satisfacción	0	0.0	5	3.6	3	2.2	8	5.8
Parcial Satisfacción	1	0.7	18	13.0	18	13.0	36	26.1
Alta Satisfacción	0	0.0	32	23.2	42	30.4	75	54.3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>67</b>	<b>48.6</b>	<b>68</b>	<b>49.3</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$X^2=20.99$        $P<0.05$        $P=0.005$

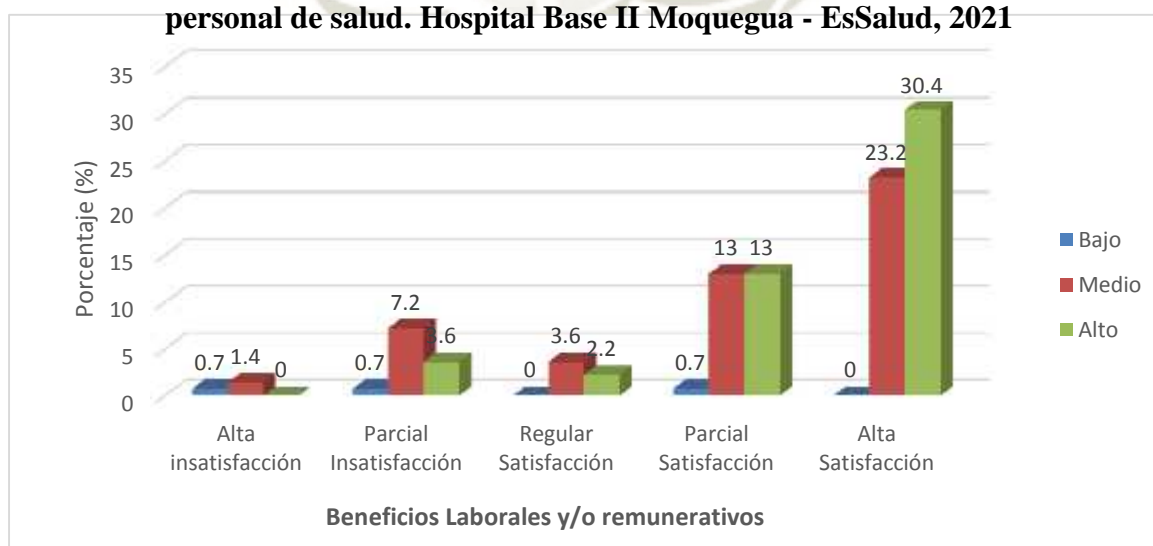
La Tabla N°. 11 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=20.99$ ) muestra que el engagement y los beneficios laborales y/o remunerativos presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 30.4% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con engagement alto presentan también alta satisfacción con los beneficios laborales y/o remunerativos.

A mayor satisfacción de los beneficios laborales y/o remunerativos, mayor nivel de engagement.

**Gráfico N°. 11**

**Relación entre la Engagement y los Beneficios Laborales y/o remunerativos en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 11*

**Tabla N°. 12**

**Relación entre la Engagement y las Políticas Administrativas en el personal de salud.  
Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Factor III Políticas Administrativas	Engagement						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alta insatisfacción	2	1.4	1	0.7	0	0.0	3	2.2
Parcial Insatisfacción	0	0.0	10	7.2	3	2.2	13	9.4
Regular Satisfacción	0	0.0	5	3.6	2	1.4	7	5.1
Parcial Satisfacción	0	0.0	23	16.7	22	15.9	45	32.6
Alta Satisfacción	1	0.7	28	20.3	41	29.7	70	50.7
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>67</b>	<b>48.6</b>	<b>68</b>	<b>49.3</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$$X^2=68.29 \quad P<0.05 \quad P=0.00$$

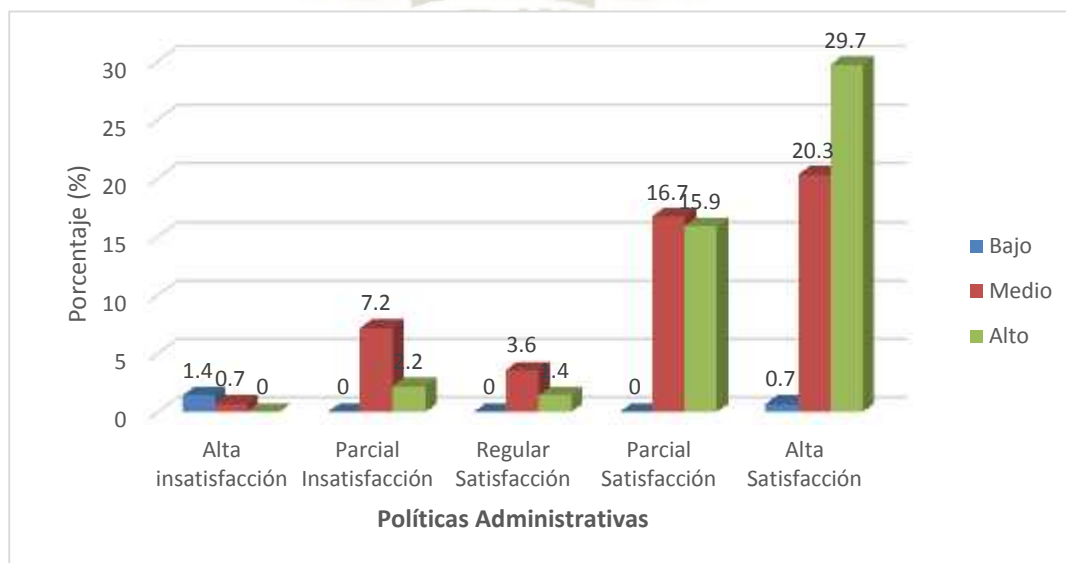
La Tabla N°. 12 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=68.29$ ) muestra que el engagement y las políticas administrativas presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 29.7% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con engagement alto presentan también alta satisfacción con las políticas administrativas, mientras que el 1.4% de trabajadores con engagement bajo tienen alta insatisfacción.

A mayor satisfacción con las políticas administrativas, mayor nivel de engagement.

**Gráfico N°. 12**

**Relación entre la Engagement y las Políticas Administrativas en el personal de salud.  
Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 12*

**Tabla N°. 13**

**Relación entre la Engagement y las Relaciones Sociales en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Factor IV Relaciones Sociales	Engagement						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alta insatisfacción	2	1.4	1	0.7	0	0.0	3	2.2
Parcial Insatisfacción	0	0.0	9	6.5	2	1.4	11	8.0
Regular Satisfacción	0	0.0	8	5.8	4	2.9	12	8.7
Parcial Satisfacción	1	0.7	26	18.8	26	18.8	53	38.4
Alta Satisfacción	0	0.0	23	16.7	36	26.1	59	42.8
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>67</b>	<b>48.6</b>	<b>68</b>	<b>49.3</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$$X^2=69.69 \quad P<0.05 \quad P=0.00$$

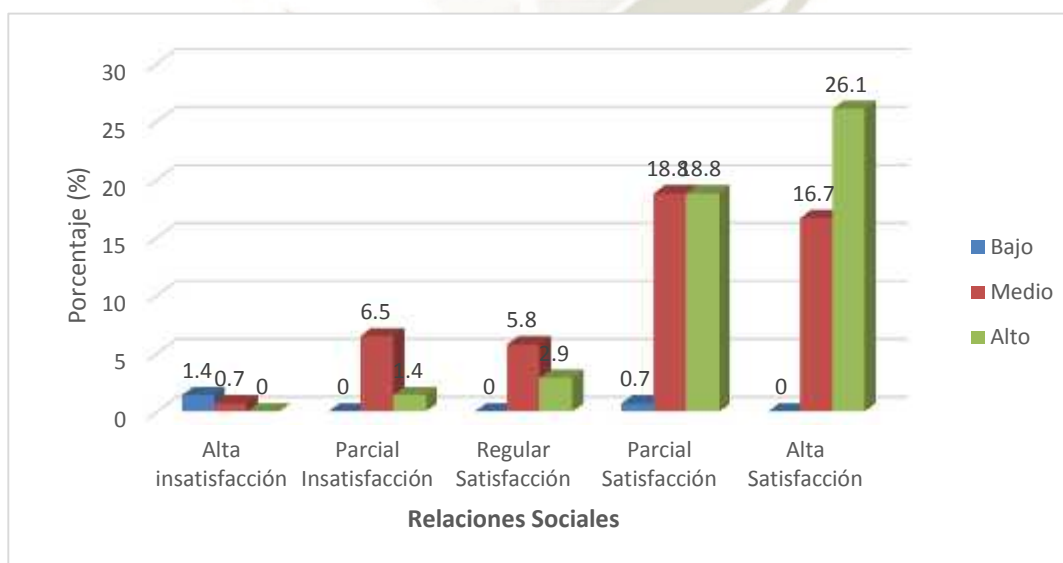
La Tabla N°. 13 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=69.69$ ) muestra que el engagement y las relaciones sociales presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 26.1% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con engagement alto presentan también alta satisfacción con las relaciones sociales, mientras que el 1.4% de trabajadores con engagement bajo tienen alta insatisfacción.

A mayor satisfacción de los beneficios laborales y/o remunerativos, mayor nivel de engagement.

**Gráfico N°. 13**

**Relación entre la Engagement y las Relaciones Sociales en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 13*

**Tabla N°. 14**

**Relación entre la Engagement y el Desarrollo Personal en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Factor V Desarrollo Personal	Engagement						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alta insatisfacción	2	1.4	3	2.2	0	0.0	5	3.6
Parcial Insatisfacción	0	0.0	11	8.0	5	3.6	16	11.6
Regular Satisfacción	0	0.0	1	0.7	3	2.2	4	2.9
Parcial Satisfacción	1	0.7	25	18.1	31	22.5	57	41.3
Alta Satisfacción	0	0.0	27	19.6	29	21.0	56	40.6
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>67</b>	<b>48.6</b>	<b>68</b>	<b>49.3</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$X^2=41.23$        $P<0.05$        $P=0.00$

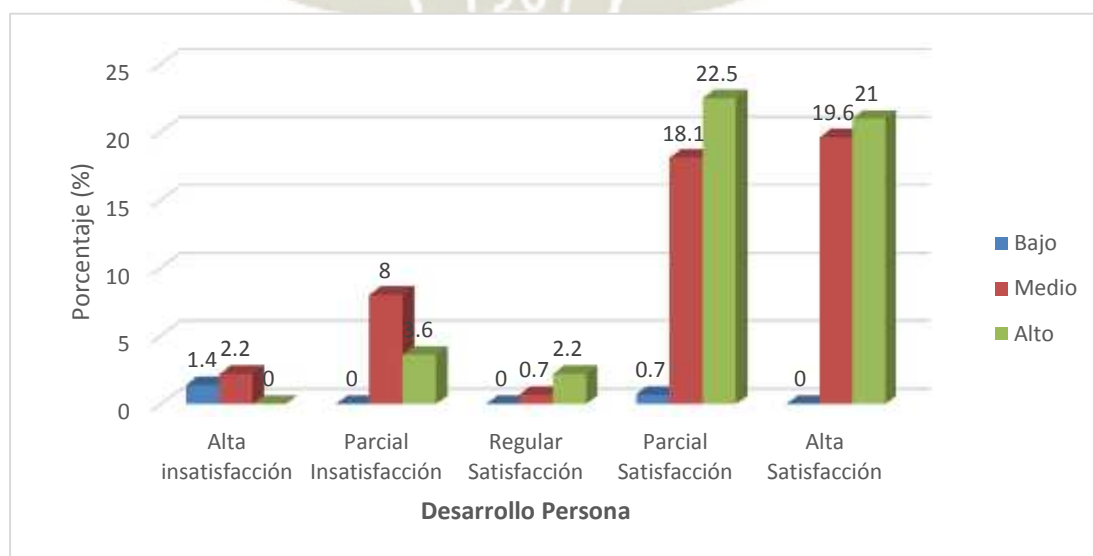
La Tabla N°. 14 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=41.23$ ) muestra que el engagement y el desarrollo personal presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 22.5% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con engagement alto presentan también parcial satisfacción con el desarrollo personal, mientras que el 1.4% de trabajadores con engagement bajo tienen alta insatisfacción.

A mayor satisfacción con el desarrollo personal, mayor nivel de engagement.

**Gráfico N°. 14**

**Relación entre la Engagement y el Desarrollo Personal en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 14*

**Tabla N°. 15**

**Relación entre la Engagement y el Desarrollo de tareas en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Factor VI Desarrollo de tareas	Engagement						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alta insatisfacción	2	1.4	2	1.4	0	0.0	4	2.9
Parcial Insatisfacción	1	0.7	8	5.8	4	2.9	13	9.4
Regular Satisfacción	0	0.0	3	2.2	0	0.0	3	2.2
Parcial Satisfacción	0	0.0	23	16.7	24	17.4	47	34.1
Alta Satisfacción	0	0.0	31	22.5	40	29.0	71	51.4
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>67</b>	<b>48.6</b>	<b>68</b>	<b>49.3</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$X^2=54.08$      $P<0.05$      $P=0.00$

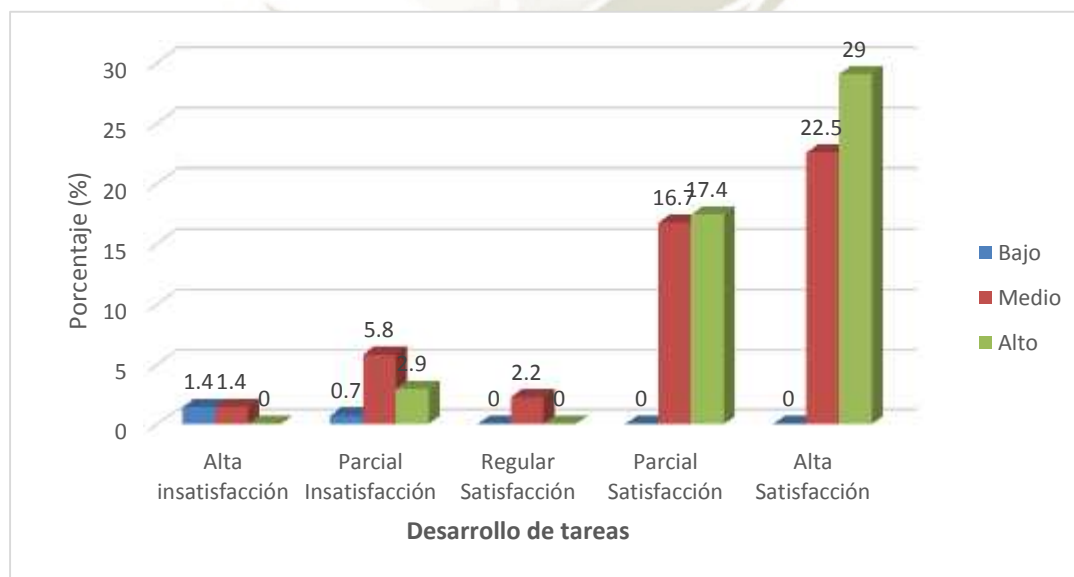
La Tabla N°. 15 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=54.08$ ) muestra que el engagement y el desarrollo de tareas presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 29.0% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con engagement alto presentan también alta satisfacción con el desarrollo de tareas, mientras que el 1.4% de trabajadores con engagement bajo tienen alta insatisfacción.

A mayor satisfacción con el desarrollo de tareas, mayor nivel de engagement.

**Gráfico N°. 15**

**Relación entre la Engagement y el Desarrollo de tareas en el personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 15*

**Tabla N°. 16**

**Relación entre la Engagement y la relación con la autoridad en el personal de salud.**

**Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**

Factor VII Relación con la autoridad	Engagement						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alta insatisfacción	2	1.4	1	0.7	0	0.0	3	2.2
Parcial Insatisfacción	0	0.0	12	8.7	3	2.2	15	10.9
Regular Satisfacción	0	0.0	6	4.3	2	1.4	8	5.8
Parcial Satisfacción	0	0.0	23	16.7	19	13.8	42	30.4
Alta Satisfacción	1	0.7	25	18.1	44	31.9	70	50.7
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2.2</b>	<b>67</b>	<b>48.6</b>	<b>68</b>	<b>49.3</b>	<b>138</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado*

$$X^2=73.85 \quad P<0.05 \quad P=0.00$$

La Tabla N°. 16 según la prueba de chi cuadrado ( $X^2=73.85$ ) muestra que el engagement y el desarrollo de tareas presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ).

Asimismo, se observa que el 31.9% del personal de salud que laboran en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud con engagement alto presentan también alta satisfacción con la relación con la autoridad, mientras que el 1.4% de trabajadores con engagement bajo tienen alta insatisfacción.

A mayor satisfacción de la relación con la autoridad, mayor nivel de engagement.

**Gráfico N°. 16**

**Relación entre la Engagement y la relación con la autoridad en el personal de salud.**

**Hospital Base II Moquegua - EsSalud, 2021**



*Fuente: Tabla N° 16*

## 2. DISCUSIÓN

El objetivo general para la presente investigación plantea establecer la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en el personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud.

Las características sociodemográficas del personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud, nos muestran que el 34.8% tienen entre 34 a 44 años, el 70.3% son de sexo femenino, el 55.8% del personal son casados, el 33.3% de los participantes en esta investigación son médicos, 71.0% son trabajadores nombrados, mientras que el 37.0% llevan laborando entre 11 a 15 años. **Amanqui & Sarmiento** (2018), en cuanto a sus características generales presenta que el 60% del personal de enfermería es procedente de la (UNSA), la edad que manifiestan es de 54 años a más de edad, predominando el sexo femenino, el personal de enfermería en un 51.1% son casadas, el tiempo que labora en su institución en la mayoría (86.7%) es de 4 años a más años; el cargo que desempeñan el personal son enfermeras especialistas en centro quirúrgico, el 93.3% presenta una situación laboral de nombradas, trabajando el 66.7% en el MINSA, mas no en otras entidades y que no sufren de alguna tipo de enfermedad.

En la variable Engagement Laboral, el 50.7%, del personal de salud Hospital Base II Moquegua - EsSalud tienen engagement alto, seguido del 47.1% del personal con engagement medio, mientras que solo el 2.2% del personal de salud presentaron engagement bajo. **Amanqui & Sarmiento** (2018) encontró que los niveles de engagement laboral presentan en un 84.4% es nivel bajo en el personal de enfermería de centro quirúrgico, recuperación y central de estilización del Hospital Regional Honorio Delgado de la ciudad de Arequipa.

En la variable Satisfacción Laboral, el 47.1% del personal de salud Hospital Base II Moquegua - EsSalud presentan satisfacción laboral alta, seguido del 36.2% de trabajadores tienen satisfacción parcial, el 10.1% están parcialmente insatisfechos, mientras que el 4.3% y el 2.2% tienen satisfacción laboral regular y alta insatisfacción respectivamente. **Muñante y Pérez** (2019), en su estudio encontró que el personal presentan un nivel de satisfacción laboral medio 45% (23), baja 30% (15) y satisfacción alta 25% (12), asimismo la motivación fue media 45% (23), baja 35% (17) y motivación alta 20% (10).

La estadística inferencial, nos permitió demostrar mediante la prueba de chi cuadrado ( $X^2=69.60$ ) se logró demostrar que la satisfacción laboral y el engagement presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ). Asimismo, se observa que el 29.0% del personal de salud Hospital Base II Moquegua - EsSalud con satisfacción laboral alta presentan también alto nivel de engagement, mientras que el 10.1% de trabajadores parcialmente insatisfechos tienen engagement medio. **Argomedeo** (2020), los resultados fueron: el personal asistencial percibe un 87% nivel alto y 13% nivel regular de Engagement; así mismo el 100% perciben nivel regular sobre el desempeño laboral. Se encontró una relación significativa, Correlación de Spearman = 0.809. Al relacionar la dimensión vigor de engagement y el desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.498; Así también la dimensión dedicación de engagement y el desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.489 y finalmente entre la dimensión absorción de engagement y el desempeño laboral se relacionan significativamente, Correlación de Spearman = 0.483. En conclusión, se encontró que engagement se relaciona con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Medico Ascope. **Gamarra** (2020), Los resultados de la investigación permiten concluir que las variables Engagement y satisfacción laboral, presentan relación en los trabajadores del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco de ESSALUD, en el año 2020, dice relación es expresada mediante el coeficiente de correlación de Spearman, para lo cual se obtuvo el valor de 0.799, el mismo que indica que la intensidad de la relación es alta y directa, ello quiere decir que cuanto más alto sea el nivel de Engagement en los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral y viceversa.

**Muñante y Pérez** (2019), en su estudio encontró que el personal presentan un nivel de satisfacción laboral medio 45% (23), baja 30% (15) y satisfacción alta 25% (12), asimismo la motivación fue media 45% (23), baja 35% (17) y motivación alta 20% (10); a la aplicación del  $\chi^2$  con un nivel de significancia de 0,05 se obtuvieron valores superiores al valor crítico entre la motivación y la satisfacción laboral ( $X^2=9,8307$  y  $p=0,043$ ), así como para cada una de sus dimensiones: el bienestar laboral ( $X^2=9,757$  y  $p=0,003$ ), el reconocimiento ( $X^2=9,679$  y  $p=0,0002$ ) y las relaciones interpersonales ( $X^2=9,907$  y  $p=0,000$ ). *Conclusión:* Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la motivación en los profesionales de Enfermería de los Servicios de Hospitalización. **Amanqui & Sarmiento** (2018), si existe relación altamente significativamente está dada entre Engagement laboral

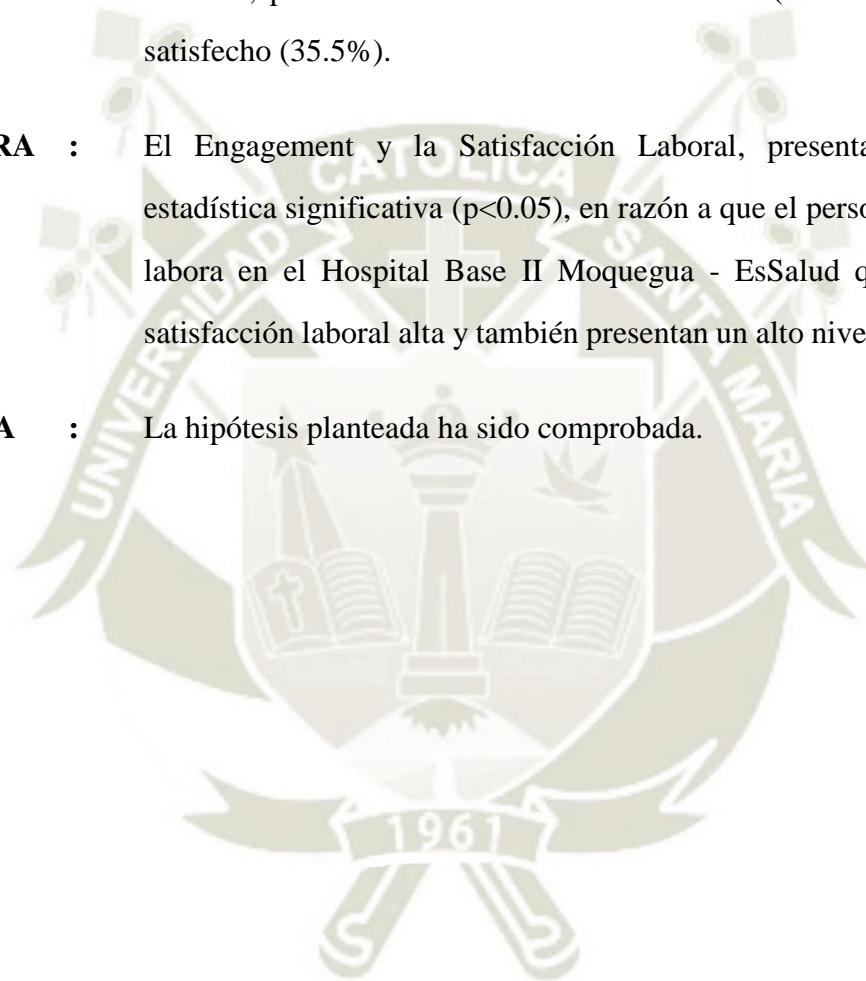
y motivación laboral cual indica un 82.2% y muestra el test del chi cuadrado ( $p < 0.01$ ) se relaciona engagement laboral baja con motivación laboral baja

Finalmente, en la investigación, **Sánchez & García (2017)** afirma que el éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los empleados consideren los objetivos de la organización como propios. Considerando el factor humano como la base para lograr la competitividad, por lo que es importante contar con personal calificado y motivado.



## CONCLUSIONES

- PRIMERA** : El personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud, presenta un engagement laboral alto (49.3%) y medio (48.6%).
- SEGUNDA** : El personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud, presenta una satisfacción laboral alta (47.8%) y parcialmente satisfecho (35.5%).
- TERCERA** : El Engagement y la Satisfacción Laboral, presentan una relación estadística significativa ( $p < 0.05$ ), en razón a que el personal de salud que labora en el Hospital Base II Moquegua - EsSalud que presenta una satisfacción laboral alta y también presentan un alto nivel de engagement.
- CUARTA** : La hipótesis planteada ha sido comprobada.



## RECOMENDACIONES

- PRIMERA** : Al Director del Hospital Base II Moquegua - EsSalud que, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos, se programe la realización de evaluaciones periódicas de los niveles de satisfacción laboral que presentan sus trabajadores, con el fin de ejecutar las estrategias pertinentes para su mantenimiento o mejora, según sea el caso ya que esto redundará en la calidad del trabajo que realizan los mismos.
- SEGUNDA** : Al Jefe de la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Base II Moquegua - EsSalud, que, en coordinación con el Jefe de la Oficina de Capacitación, se programe la realización de Cursos de: Bienestar Laboral y Compromiso Organizacional; Gestión del Talento Humano; Gestión del Desempeño. Además de implementar un programa de pautas activas, que permitan fortalecer los entornos de trabajo seguros y saludables.
- TERCERA** : Al Director del Hospital Base II Moquegua - EsSalud que, en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos, se retome las estrategias de estímulo personal, brindando retiros, reuniones donde se programe temas emocionales, que fortalezcan la salud mental del personal, que labora en la institución.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Amanqui Manani, R., & Sarmiento Quispe, M. (2018). *Motivación Laboral y el Engagement Laboral en el Personal de Enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD*. Arequipa: UNSA. Recuperado el 16 julio 2021 de <https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6548?show=full>
- Arcos Gutierrez, F. (2015). *La satisfacción laboral y su desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*. Ecuador: Pontifica Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Recuperado el 17 de julio 2021 de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1077>
- Argomedo Campos, R. (2020). *Engagement relacionado con el Desempeño Laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope*. Trujillo: UCV. Recuperado el 11 de agosto 2021 de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45540>
- Bobadilla, C. &. (2015). *Engagement Laboral y Cultura Organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global*. Lima: Universidad del Pacífico. Recuperado el 18 de agosto 2021 de <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>
- Bush, M. (2021). *El estado actual del engagement de los colaboradores en todo el mundo*. Argentina: Great Place to Work. Recuperado el 22 de agosto 2021 de <https://blog.greatplacetowork.com.ar/blog/el-estado-actual-del-engagement-de-los-colaboradores-en-todo-el-mundo>
- Cárdenas Aguilar, T. d., & Jaik, D. (2016). *Engagement Ilusión por el trabajo. Modelo teórico-conceptual* (Primera ed.). México: Redie.
- Concha Vargas, G., & Pauca Llacma, Y. (2019). *Relación entre el Engagement con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C*. Arequipa: UNSA. Recuperado el 23 de agosto 2021 de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10670>

- Fuentes, S. (2017). *Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis de Licenciatura. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 21 de julio 2021 de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Granados, A. (2015). *Engagement laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la República*. Colombia: UNAD. Recuperado el 19 de julio 2021 de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3464/40394610.pdf;jsessionid=B8C7DFC3E2DFF111A967B2AB757E9902.jvm1?sequence=1>
- Juárez García, A. (2015). *Engagement laboral, un concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli*. Perú: Universidad San Martín de Porres. Recuperado el 12 de julio 2021 de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200002](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200002)
- López, M., García, S., & Pando, M. (2017). *Factores Psicosociales y Compromiso Organizacional (Work Engagement)*. Mexico: ICEA.
- Molina Cruz, D. (2020). *Satisfacción Laboral y su relación con el Compromiso Organizacional del personal del Centro de Salud Edificadores Misti*. Arequipa: UCSM. Recuperado el 18 de julio 2021 de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_1b1d7933fc198b7776aa6287b7409d72](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_1b1d7933fc198b7776aa6287b7409d72)
- Moreno, A., & Velásquez, A. (2016). *El Engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones*. Cuba: Universidad de la Sabana. Recuperado el 19 de julio 2021 de [https://www.researchgate.net/publication/346362837\\_El\\_engagement\\_teor%C3%ADa\\_y\\_nociones](https://www.researchgate.net/publication/346362837_El_engagement_teor%C3%ADa_y_nociones)
- Muñante Cárdenas, A., & Pérez Sánchez, M. (2019). *Satisfacción Laboral y Motivación de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega Essalud*. Callao: Universidad Nacional del Callao. Recuperado el 9 de agosto 2021 de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_a06838c6bd858b75834560d7d7b8c474](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_a06838c6bd858b75834560d7d7b8c474)

Palma, S. (2015). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima.

Pérez-Cubas, M. (2018). *Relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima: UCV. Recuperado el 10 de agosto 2021 de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_a06838c6bd858b75834560d7d7b8c474](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_a06838c6bd858b75834560d7d7b8c474)

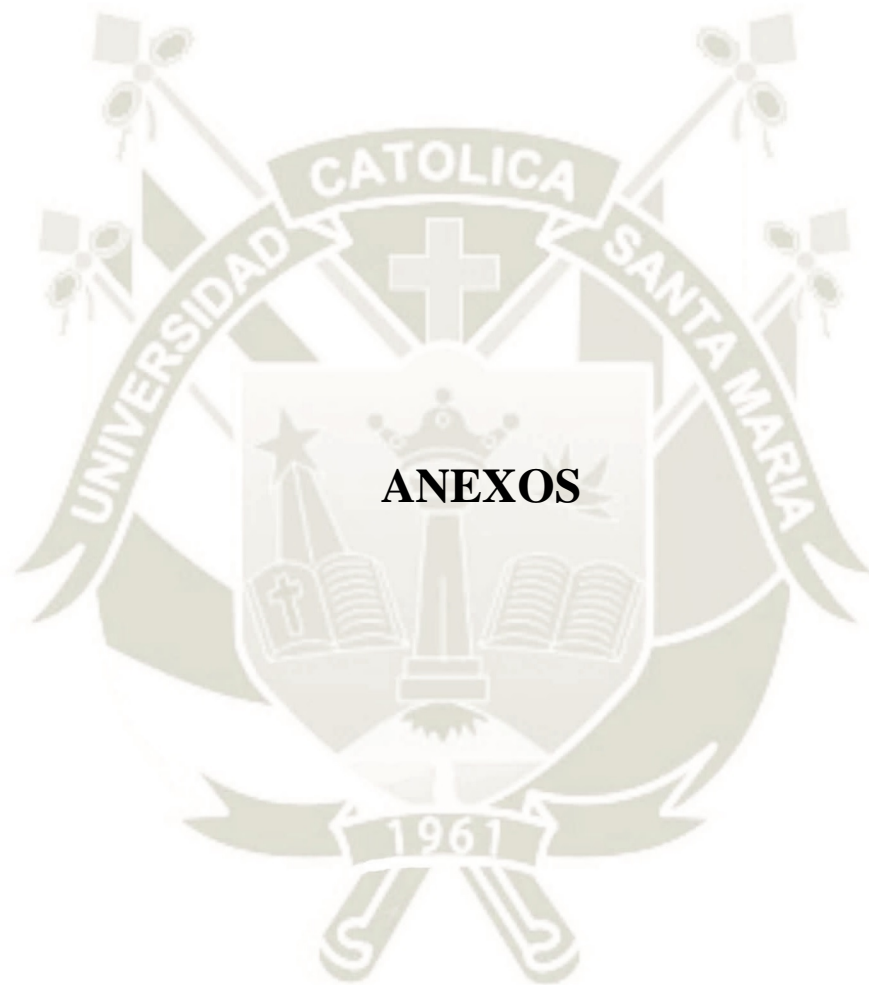
Robbins, S. P., & Coulter, M. (2015). *Administración*. México: Pearson Educacion.

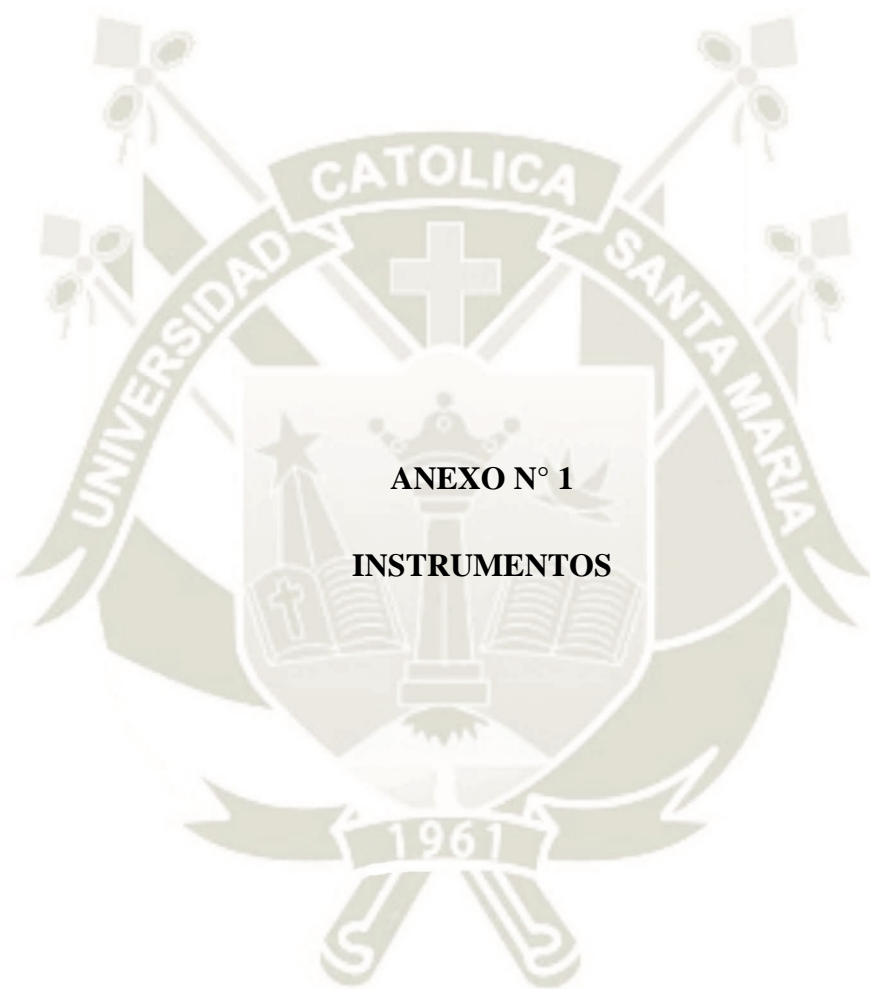
Salanova, M., & Schaufeli, W. (2016). *El Engagement en el Trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid - España: Alianza.

Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo. *Scientia et Technica*, ISSN 0122-1701.

Vargas, M. (2021). *El estado actual del engagement de los colaboradores en todo el mundo*. México: Great Place to Work.

Villa, G., Moreno-Jimenez, B., Rodriguez, M., & Sanz, V. (2019). *Engagement como indicador de salud laboral: Propiedades Psicométricas del UWES en mexicanos*. México: Medigraphic.com.





## INSTRUMENTOS

### ENCUESTA

El propósito de esta encuesta es recabar datos para la investigación “Relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral del personal de salud. Hospital Base II Moquegua - EsSalud”. Agradecemos de antemano su valiosa participación al dar respuesta a este instrumento que es anónimo y resaltamos que la información que se recabe será confidencial.

#### I. DATOS GENERALES

##### 1. Edad

- 20 a 30 años ( )
- 31 a 40 años ( )
- 41 a 50 años ( )
- 51 a más años ( )

##### 2. Género

- Masculino ( )
- Femenino ( )

##### 3. Estado Civil

- Soltero ( )
- Casado/Conviviente ( )
- Divorciado/Separado ( )
- Viudo ( )

##### 4. Grupo Ocupacional

- Médicos ( )
- Odontólogos ( )
- Obstetrices ( )
- Enfermeras ( )
- Técnicas en Enfermería ( )

##### 5. Régimen laboral

- Nombrado ( )
- Contratado ( )
- Otra modalidad ( )

##### 6. Tiempo de Servicio

- 1 a 5 años ( )
- 6 a 10 años ( )
- 11 a 15 años ( )
- 16 a más años ( )

## UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) CUESTIONARIO

Las siguientes preguntas se refieren al compromiso de las personas en el tipo de trabajo, por favor lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de Esta forma, Si **nunca** se ha sentido así **conteste 0 (cero)** y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así, teniendo en cuenta el número que:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regular mente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

FACTORES		0	1	2	3	4	5	6
<b>DIMENSIÓN I: VIGOR</b>								
1	En mi trabajo me siento llena de energía.							
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.							
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
4	Puedo seguir trabajando durante largos periodos de tiempo.							
5	Soy muy persistente en mi trabajo.							
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.							
<b>DIMENSIÓN II: DEDICACIÓN</b>								
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.							
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.							
9	Mi trabajo me inspira.							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
11	Mi trabajo es retador.							
<b>DMENSIÓN III: ABSORCIÓN</b>								
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.							
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor mío.							
14	Soy feliz estoy absorto en mi trabajo.							
15	Estoy inmerso en mi trabajo.							
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo.							
17	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.							

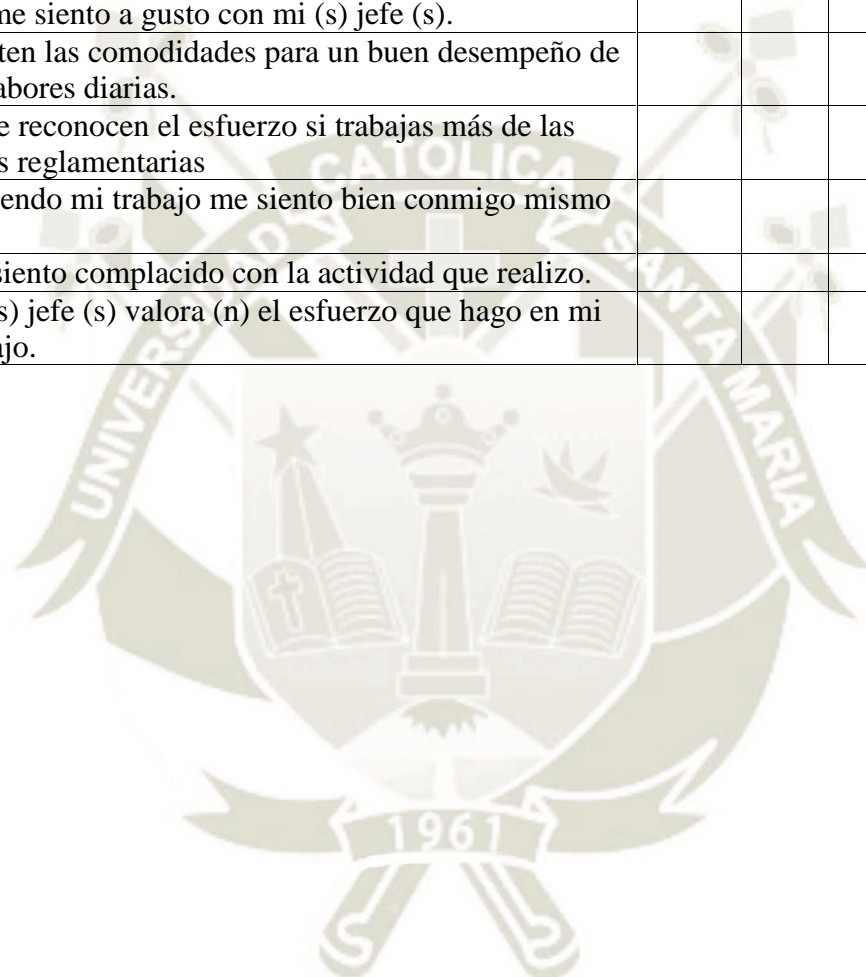
### ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

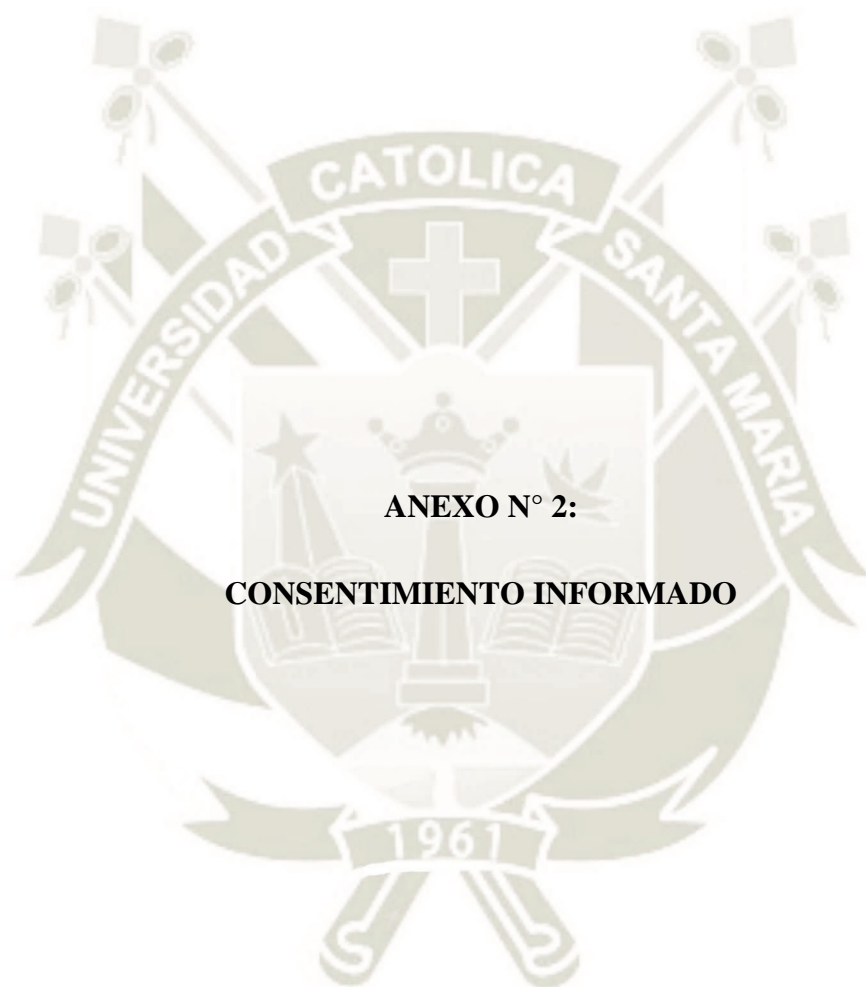
Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Totalmente de acuerdo : TA  
De Acuerdo : A  
Indeciso : I  
En Desacuerdo : D  
Total Desacuerdo : T.D

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					

24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					





**ANEXO N° 2:**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

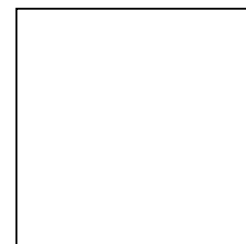
## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

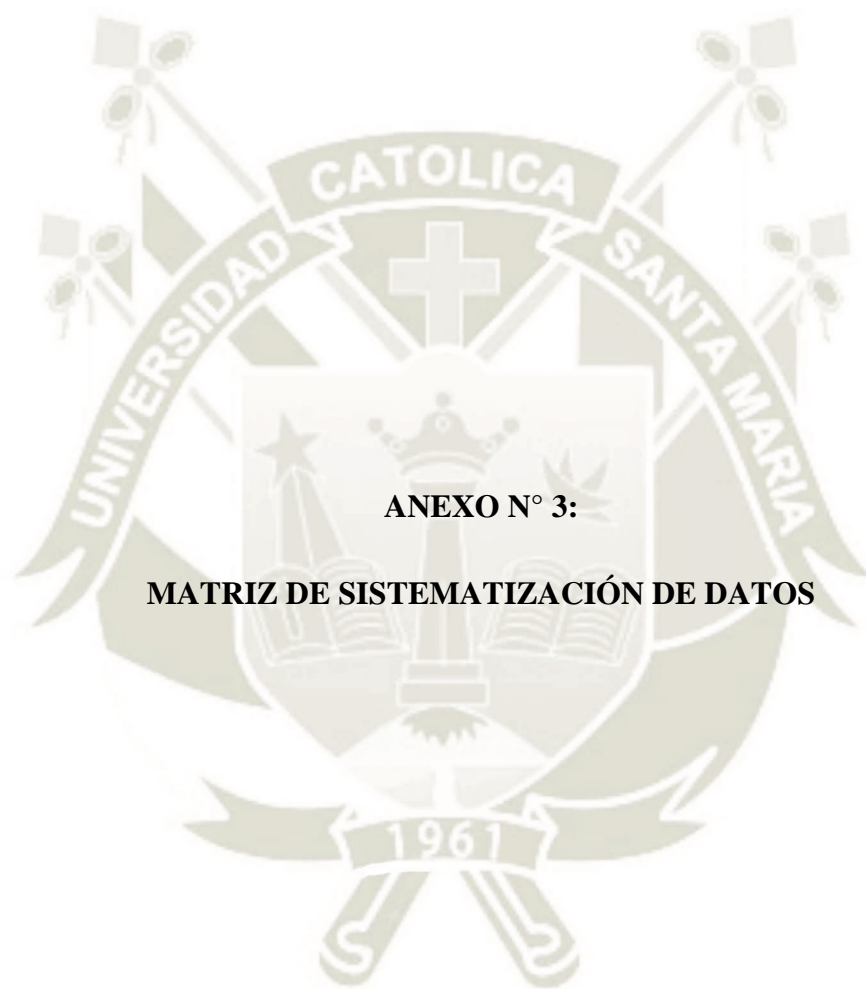
Yo ..... de ..... años de edad,  
identificado con DNI ..... y con domicilio  
.....habíendome  
explicado en lenguaje, claro y sencillo sobre el proyecto de investigación: **RELACIÓN  
ENTRE EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE  
SALUD. HOSPITAL II BASE ESSALUD DE MOQUEGUA, 2021**, el que se realizará en el  
presente año y que dicha investigación publicará los resultados guardando reserva de mi  
identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la investigación para lo  
cual suscribo el presente documento.

Fecha: .....

Firma ..... Huella digital





**ANEXO N° 3:**

**MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS**



