UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

"ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DE CUTERVO"

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Autora:

Bach. Mendez Toledo Josefina Rosalmery
https://orcid.org/0000-0002-7509-5302

Asesor:

Dr. Cabrejo Paredes Jose Elias
https://orcid.org/0000-0002-7335-0541

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y cuidado de la salud humana

Pimentel – Perú

2023

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

"ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DE CUTERVO"

AUTORA:

Mg. JOSEFINA ROSALMERY MENDEZ TOLEDO

PIMENTEL – PERÚ

2023

“ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DE CUTERVO”

APROBACIÓN DE LA TESIS

Dr. Rodriguez Nomura, Huber Ezequiel

Presidente del jurado de tesis

Mg. Jaramillo Arica, Pedro Segundo

Secretario del jurado de tesis

Dr. Cabrejo Paredes, Jose Elias

Vocal del jurado de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

"ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DE CUTERVO"

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, con relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

MENDEZ TOLEDO JOSEFINA ROSALMERY	DNI: 42540018	Firma

Pimentel, 10 de febrero de 2023.

DEDICATORIAS

A Dios, por permitir mi existencia y por todo lo que me regala cada día.

A mi madre Adelina, aunque ya no se encuentra conmigo siempre la voy a amar, recordar y la llevo en mi corazón, por brindarme una crianza con valores y principios, por formar los cimientos para ser quien soy ahora y por guiarme siempre en cada paso que doy.

A mi esposo Percy, por ser mi compañero de vida, y brindarme su apoyo incondicional para lograr cada meta trazada.

A mis hijas Neslyhan y Ariadne, porque son el motor y motivo de mi vida y me dan la fortaleza para seguir superándome cada día más.

AGRADECIMIENTOS

A mis docentes de la Maestría, por su paciencia y por toda la enseñanza brindada a pesar de las circunstancias.

Al mi asesor Dr. José Elías Cabrejo Paredes, por sus enseñanzas, por su disposición para guiarme en todo momento, por su experiencia y su exigencia para sacar lo mejor de mí.

A mi familia, ya que son la razón para buscar mi superación personal y profesional, así mismo por brindarme su apoyo incondicional.

A la Dirección del Hospital Santa María y a todo el personal de salud que labora en el hospital, por brindarme las facilidades y permitirme realizar esta investigación, que sin su apoyo no hubiera podido lograrlo.

RESUMEN

Se desarrolló el presente estudio con el objetivo de evaluar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo. Estudio de tipo básica, cuantitativa, diseño no experimental, transversal y alcance correlacional. Se tuvo una muestra de 88 trabajadores, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio estratificado, con criterios de inclusión y exclusión. Se usó la técnica de encuesta aplicando instrumentos ya validados, el cuestionario UWES-17 para el engagement y el cuestionario de satisfacción laboral según modelo de Herzberg de Oblitas, los que se recolectaron en forma presencial y voluntaria. El procesamiento y análisis de datos se realizó en el programa Microsoft Excel y luego se trasladó al programa SPSS V. 27, aplicando la estadística descriptiva simple y prueba estadística inferencial no paramétrica. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes fueron mujeres, entre 36 y 60 años de edad, casadas o convivientes, técnicos de enfermería, nombradas, con 11 a 30 años de servicio; El nivel de engagement es alto (71.6%) con altos niveles de vigor, dedicación y absorción. El nivel de satisfacción laboral es moderada (62.5%) con alta satisfacción intrínseca y moderada satisfacción extrínseca. Existe relación entre niveles altos de engagement con niveles moderados de satisfacción laboral con un coeficiente de correlación Rho de Spearman (ρ = 0.409). Las dimensiones del engagement se relacionan positivamente con la satisfacción laboral. Concluyendo que sí existe una relación estadísticamente significativa directa de intensidad media entre el engagement y la satisfacción laboral.

Palabras Clave: Engagement, Employee engagement, modelo de Herzberg, satisfacción laboral, personal de salud, work engagement. (Fuente: DeCS)

ABSTRACT

The present study was developed with the aim of evaluating the relationship between engagement and job satisfaction of health personnel at the Santa María de Cutervo Hospital. Study of basic type, quantitative, non-experimental design, transversal and correlational scope. A sample of 88 workers was obtained, stratified random probabilistic sampling was applied, with inclusion and exclusion criteria. The survey technique was used applying already validated instruments, the UWES-17 questionnaire for engagement and the job satisfaction questionnaire according to the Herzberg model of Oblitas, which were collected in person and voluntarily. Data processing and analysis was performed in the Microsoft Excel program and then moved to the SPSS V. 27 program, applying simple descriptive statistics and non-parametric inferential statistical test. The results showed that the majority of participants were women, between 36 and 60 years of age, married or cohabiting, nursing technicians, appointed, with 11 to 30 years of service; The level of engagement is high (71.6%) with high levels of vigor, dedication and absorption. The level of job satisfaction is moderate (62.5%) with high intrinsic satisfaction and moderate extrinsic satisfaction. There is a relationship between high levels of engagement with moderate levels of job satisfaction with a Spearman Rho correlation coefficient ($\rho = 0.409$). The dimensions of engagement are positively related to job satisfaction. Concluding that there is a direct statistically significant relationship of medium intensity between engagement and job satisfaction.

Keywords: Engagement, Employee engagement, Herzberg model, job satisfaction, health personnel, work engagement. (Source: Decs)

ÍNDICE

APROBACIÓN DE LA TESIS iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD iv
DEDICATORIAS v
AGRADECIMIENTOS vi
RESUMEN vii
ABSTRACT viii
ÍNDICE DE TABLAS x
I. INTRODUCCIÓN 11
1.1. Realidad Problemática 11
1.2. Antecedentes de Estudio 16
1.3. Teorías relacionadas al tema 20
1.3.1. Marco Teórico 21
1.3.2. Marco Conceptual 40
1.4. Formulación del Problema 42
1.5. Justificación e importancia del estudio 42
1.6. Hipótesis 43
1.7. Objetivos 43
II. MATERIAL Y MÉTODOS 45
2.1. Tipo y Diseño de Investigación 45
2.2. Población y Muestra 46
2.3. Variables, Operacionalización 48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 50
2.5. Procedimientos de análisis de datos 54
2.6. Criterios éticos 56
2.7. Criterios de Rigor Científico 58
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 59
3.1. Resultados en Tablas 59
3.2. Discusión de los Resultados 64
IV. CONCLUSIONES 76
V.RECOMENDACIONES 77
REFERENCIAS 78
ANEXOS 87

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Características sociodemográficas y laborales del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo 60

Tabla 2. Nivel de Engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, según Dimensiones 61

Tabla 3. Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, según Dimensiones..... 61

Tabla 4. Nivel de Engagement según la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo 62

Tabla 5. Análisis de Correlación del Engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo..... 62

Tabla 6. Nivel de Satisfacción laboral según dimensiones del Engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo..... 63

Tabla 7. Análisis de Correlación de la Satisfacción laboral y las dimensiones del Engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo 64

I. INTRODUCCIÓN

1.1.Realidad Problemática

Los acrecentados cambios de nuestro mundo moderno, con un escenario laboral cada vez más competitivo que viene generando grandes impactos de la globalización, afectando tanto a las personas como a las organizaciones. (1) Obligando a los trabajadores a demostrar rápidamente su aptitud para adaptarse a una realidad cada vez más incierta. (2) Estas transformaciones requieren grandes exigencias para lograr mayor competitividad, es decir, con altos niveles de eficiencia, eficacia y efectividad para brindar sus productos o servicios adecuados. (3)

Para mejorar la competitividad de una organización sus directivos deben lograr que exista una relación entre la organización y sus empleados, y satisfacer los requerimientos de ambas partes. (4,5) Las empresas esperan que los empleados tengan un buen desempeño en sus tareas asignadas, buscando contar con empleados comprometidos que le permitan lograr sus objetivos organizacionales. (1) Por otro lado, el trabajador espera que la empresa le brinde condiciones seguras para realizar su labor, pago adecuado por su labor, un buen trato, entre otros. Variando las expectativas según la organización y los trabajadores. (4)

Todas las organizaciones tienen un elemento fundamental, que son sus trabajadores, responsables del crecimiento, triunfos y fracasos de sus entidades. (3) Este capital humano es de suma importancia por lo que se le debe prestar cuidado especial, brindándoles las condiciones óptimas y necesarias para que puedan desempeñarse eficazmente, sentirse satisfechos y estar comprometidos con su organización. (6) Para conseguir los objetivos de la organización, los empleados deben estar motivados y satisfechos con su labor, de encontrarse insatisfechos no será posible el éxito organizacional. (3) En ese sentido la entidad debe realizar los esfuerzos denodados para conservar un elevado nivel de bienestar de sus empleados, logrando que tengan un engagement alto y así mantener su compromiso y lealtad con la empresa. (2) Así mismo, es primordial realizar una valoración de la satisfacción laboral de los trabajadores como

un indicativo a ser analizado y gestionado periódicamente en toda entidad, con la finalidad de que los productos o servicios que ofrezcan a los clientes sean de calidad. (7)

Ante la pretensión de todas las organizaciones por demostrar su competitividad, permanecer en el mercado y ser sostenible, es imprescindible contar con capital humano calificado y comprometido, buscando las estrategias necesarias para conseguirlos. (8) Es allí donde se considera fortalecer más los aspectos positivos de los empleados, ya que antes solo se trataba de buscar en que se estaba fallando, es decir el aspecto negativo. (9) Ante este enfoque positivo, nace el fenómeno del engagement, visto como el compromiso, felicidad, entusiasmo y lealtad hacia su trabajo. Por lo que actualmente toda empresa busca tener trabajadores engaged, quienes muestran cualidades de entusiasmo y optimismo en sus labores. (8) Cuando los trabajadores presentan un engagement alto, esto va a tener repercusión en su satisfacción, desempeño y por lo tanto en la productividad, contribuyendo de manera significativa a su organización. (10)

En la actualidad evaluar el engagement en los trabajadores es primordial, ya que se considera un índice de calidad en la gestión del capital humano y se relaciona al bienestar y rendimiento. (8) Pues hay diferencias entre trabajadores que solo cumplen con sus labores, mientras otros ponen el mayor esfuerzo, con entusiasmo y energía al desarrollar sus tareas, llegando a involucrar en gran medida el trabajo en su vida. (11) Por otro lado, la satisfacción laboral es utilizada para medir qué tan contentos están los trabajadores con su empleo. (12) Una satisfacción alta logra mejorar el entusiasmo del trabajador y eso es bueno para conseguir el crecimiento y el éxito de la organización, mientras tanto, los que muestran baja satisfacción laboral pueden mostrar poca colaboración con su entidad e incluso sufrir problemas de salud. (13) La Organización Panamericana de la Salud (OPS) advierte gestionar adecuadamente el recurso humano, donde recalca que se deberían desarrollar instrumentos y métodos para lograr, mantener y desarrollar los recursos humanos, los que son reconocidos en sus entidades como el elemento más importante. (2,12)

En estudios internacionales mencionan que en la última década hubo un aumento constante del compromiso de los empleados, pero por la pandemia, el engagement ha disminuido a nivel mundial de 22% en 2019 a 20% en 2020, según Gallup. (14) En Europa

encontraron que el 19% de los empleados reflejaron un engagement alto, en Países Bajos el 33% de los trabajadores presentaban más engagement con su labor, mientras que Alemania solo mostró un 11%, siendo el más bajo. (15)

En relación a la satisfacción laboral, Randstad Workmonitor (16), realizó un estudio en 33 países, donde se presentó que Dinamarca tiene los trabajadores más felices, con un 82% de trabajadores satisfechos en su actual empleo, siguiéndole Noruega y Estados Unidos con 80%, y con niveles más bajos tenemos a Alemania con 65% y Japón con 44%. La mayoría de países evaluados han disminuido sus niveles de satisfacción laboral en comparación al año anterior, incluido España, aunque se mantiene por encima de 70%.

Por otro lado, un estudio que realizó Circular HR (17), en la medición del engagement en 5 países de Latinoamérica: Brasil, Ecuador, Chile, Colombia y Perú, muestra que el promedio de engagement es de 4.33 en una valoración de 0 a 6, mientras que la Unión Europea obtuvo 4.41. Al comparar el engagement entre países o regiones, América latina y El Caribe están ubicadas en segundo lugar con 24% de engagement, después de Estados unidos y Canadá con 34%. (14)

En tanto, un estudio publicado por Glassador Team (18), sobre satisfacción laboral en Brasil, México y Argentina, realizado para hacer la comparación de diferentes aspectos en el trabajo, sabiendo que sus economías son las principales en América Latina. Determinaron los grados de satisfacción laboral mediante una puntuación de 1 a 5, donde México obtuvo 3.61, la puntuación más alta, seguido de Brasil con 3.47 y Argentina con 3.45.

A nivel nacional, las investigaciones sobre engagement se han realizado en distintos ámbitos, como en una empresa comercializadora de bebidas y comestibles que muestran un nivel promedio de engagement con 60%, 18.5% promedio bajo, 7.7% promedio alto y bajo, 6.2% alto. En vendedores de tiendas de moda, hallaron 42% con nivel promedio, 8% muy alto, 15% alto, 16% bajo y 19% muy bajo. (15) Los estudios relacionados al área de salud se consideran en los antecedentes de la presente investigación.

En cuanto a la satisfacción laboral, según el Ministerio de Salud (MINSA) (19), quien realizó un sondeo sobre Satisfacción Laboral en el año 2016, encontrando que el 76% respondieron que no eran felices con su trabajo. Así mismo, la Consultora Ronald Career (20), encontró que sólo 44% se sienten a gusto en su trabajo, 74% expresaron que cambiarían su trabajo por otro en el que se sientan más felices y para 36% que buscan un nuevo trabajo refieren que es primordial recibir beneficios y un buen sueldo para ser más felices en su trabajo, el 57% considera que la satisfacción laboral puede alcanzarse en un buen ambiente de trabajo.

En las organizaciones que brindan servicios es primordial el engagement y la satisfacción de los trabajadores, ya que este va a influir en la calidad del trabajo y el tipo de servicio que presta. Más aún en los que brindan servicios en salud, son fundamentales estos temas por las consecuencias que pueden derivar de ellas, como la calidad del servicio que ofertan y la satisfacción de los clientes. (3) Pese a la importancia del potencial humano en los sistemas de salud se evidencia la ausencia de prácticas o previsión del cuidado de los recursos humanos, especialmente en instituciones públicas, donde existe limitaciones de personal, infraestructura o presupuesto. (3,5)

Según recomendación de la OMS el promedio del PBI para invertir en salud debería ser 6%. Países desarrollados como Estados Unidos, invierte hasta 17% de su PBI, distinto a otros países. En Cuba destinan para salud el 10% de su PBI y en Uruguay 7%. (21) En el Perú sólo se invierte 3.5% del PBI, lo cual, de una u otra manera repercute en los colaboradores de salud, ya que no se tienen en cuenta los factores para mantener a los trabajadores contentos, lograr que tengan un mejor desempeño y evitar que abandonen la entidad, donde al final todo esto afectará la atención a los clientes. (8) Las organizaciones más productivas mantienen a sus trabajadores más contentos, lo que transciende en su satisfacción y compromiso, a su vez se relaciona con los resultados finales. (10) Evidencias muestran que los trabajadores felices son 300% más innovadores y pueden acrecentar el rendimiento o productividad al 13% al tener una disposición emocional positiva. Así mismo, refieren que la satisfacción laboral puede generar un 44% de conservación de los empleados, es decir retenerlos. (22)

El personal de salud es esencial en su organización, ya que buscan satisfacer sus necesidades, así mismo, es el responsable de satisfacer los requerimientos de sus pacientes. Según un informe de la OMS, el personal de salud ha disminuido en un 40% aproximadamente, y la necesidad de contar con más personal de salud va en aumento, por lo que el sistema debe elaborar estrategias para conseguirlos y retenerlos. (5)

La pandemia de la enfermedad por coronavirus que inició en el año 2019 (Covid-19) a nivel mundial ha puesto a prueba a todo el sistema de salud, generando diferentes problemas para el personal de salud, que se vieron sobrecargados de trabajo, sumándose la falta de equipos de protección, miedo a contagiarse, insuficientes conocimientos sobre los procedimientos, incertidumbre para encontrar el tratamiento correcto, entre otros. (23) Esta afectación al personal de salud se evidenció desde el primer momento, desencadenando diversos síntomas de estrés postraumático, agotamiento, ansiedad y depresión al no poder controlar la situación, lo que llega a influir notablemente en su compromiso y satisfacción. (24) La pandemia ha repercutido de manera negativa en los trabajadores de salud, tanto en su aspecto físico como psicológico y mental, generando a su vez, en la organización ineficiencias y presencia de problemas en su compromiso, motivación y satisfacción, lo que afecta a su vez su rendimiento. (17,25)

El Hospital Santa María, que pertenece a la provincia de Cutervo y departamento de Cajamarca, no está exento de percibir esta realidad, este establecimiento de nivel II-1, como lo describe el MINSA (26), según su categorización es un establecimiento encargado de cubrir las necesidades de salud, de toda su jurisdicción poblacional correspondiente, brindando atención de manera integrada ya sea de tipo ambulatoria y hospitalaria, con especialidades básicas mínimas como pueden ser pediatría, ginecología, cirugía, anestesiología y medicina interna, realizando actividades de promoción, actividades de tipo preventivas de riesgos y daños, recuperativas y de rehabilitación de las personas con algún tipo de afección en su salud.

Estos tipos de establecimientos deben tener como mínimo equipos de salud multidisciplinarios que garanticen la operatividad normal y completa de los servicios donde laboran. (26) Entonces, en esta institución al igual que otras también es fundamental realizar periódicamente una evaluación de cuán satisfechos se encuentran

sus trabajadores, así como evaluar el nivel de engagement que presentan, sabiendo que para el adecuado desarrollo de sus actividades involucra un gran número recursos humanos, que se desenvuelven dentro de un entorno hospitalario junto a diferentes factores que influyen en ella, lo que conllevará a brindar un servicio de buena o mala calidad.

Si bien el tema de satisfacción laboral en el ámbito de salud, ha sido un contenido bastante revisado, el engagement no lo ha sido, ya que es un tema emergente en las organizaciones, pues antes se estudiaba sólo la parte negativa, como la enfermedad, pero actualmente la opinión se dirige hacia el aspecto positivo como es el caso del engagement. Además, como no hay evidencia de alguna investigación de este tipo a nivel regional o local y menos aún en esta institución, es que considero de gran importancia evaluar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo, ya que esto va a repercutir en su desempeño, en la productividad de la institución y por ende va a tener una afectación directamente en el usuario.

1.2. Antecedentes de Estudio

Luego, de haber realizado revisiones bibliográficas sobre el tema de estudio, en investigaciones previas de diferentes poblaciones y contextos, tenemos los siguientes:

A nivel Internacional:

Vorina A. et al. (27), en Eslovenia realizaron un estudio examinando la relación entre el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral, donde confirmaron que existe una relación positiva estadísticamente significativa entre las variables. Así mismo, mostraron que no hay una diferencia estadísticamente significativa entre el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral con el género.

Barden C. (28), en Estados Unidos realizó una investigación buscando determinar la relación entre el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Administración del Seguro Social, concluyendo que las variables estaban relacionadas positivamente.

Brito J. et al. (29) , realizó un estudio de revisión sistemática en las personas de México, buscando exponer referencias teóricas de apoyo que expliquen las relaciones de engagement y satisfacción laboral. Encontrando como resultados que la satisfacción laboral se comporta como elemento de predicción de gran significancia del engagement.

Carrillo P. (9), en Ecuador investigó a los profesionales de salud que brindan atención primaria en dos distritos, con el fin de analizar el work engagement. Demostrando que los integrantes del estudio expresaron un engagement alto según las categorías de las dimensiones.

Franco V. et al. (30), en Colombia, en el área de la salud, desarrollaron un estudio con la intención de examinar las divergencias del engagement en relación al tipo de contrato que tienen los profesionales. Hallando como resultado que no existe diferencias estadísticamente significativas por tipo de contrato en el nivel de engagement. Teniendo el puntaje más alto en engagement el contrato por obra o labor.

Zhou H. et al. (31), en un estudio entre los médicos de los hospitales públicos terciarios: resultados de una encuesta transversal nacional en China. Estudiaron la satisfacción laboral y exploraron sus factores asociados. Encontrando un 48.22% de los participantes mostraron estar satisfechos con su trabajo y menor satisfechos con la remuneración. Los factores laborales y otros se asociaron de manera significativa a la satisfacción.

Temesgen K. et al. (32), investigaron en trabajadores de salud que laboran en la región occidental de Amhara, Etiopía", en busca de evaluar la satisfacción de éstos y la asociación de factores. Mostrando una satisfacción laboral de 31.7%, y se llegaron a identificar algunos elementos que suelen asociarse a la satisfacción. Un grupo de profesionales tenían más probabilidad de estar satisfechos que otros, como los profesionales que tenían una educación superior, así mismo, los trabajadores que tienen un tiempo mayor laborando y los que tienen una mayor carga de trabajo. Concluyendo que sólo una tercera parte de los participantes estaban satisfechos con su trabajo.

Kolo E. (33), realizó un estudio en trabajadores de un centro terciario en Kano, noreste de Nigeria. Se buscó determinar la satisfacción laboral y encontrar si existe algún factor determinante o relacionado. Encontrando un 90,4% que estaban satisfechos con su trabajo y 9,6% no estaban satisfechos. Al analizarlos con variables sociodemográficas, no encontraron ningún tipo de asociación entre ellas. Del mismo modo no hallaron asociación significativa alguna con las variables laborales. Concluyendo que la mayoría de los trabajadores estaban muy satisfechos por el dinero y la necesidad de servir.

A nivel nacional:

Sutta N. (34), desarrolló una investigación buscando demostrar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de Salud en Cusco. Concluyendo que entre ambas variables existe una relación altamente significativa.

García M. y Oruna E. (35), en Trujillo desarrollaron un estudio en los profesionales de dos servicios de un Establecimiento de Salud, motivados por identificar la relación entre engagement, vivencias asistenciales y satisfacción laboral. Donde mostraron que el nivel satisfecho fue el más frecuente, luego moderadamente satisfecho con 41.7% y engagement alto en su mayoría con 70.8%, muy alto en 16.7%. Además, se encontró una correspondencia alta significativamente entre engagement y satisfacción laboral con vivencias intermedias.

Suarez V. (36), investigó en Arequipa a trabajadores de áreas administrativas en la Gerencia Regional de Salud, a fin de identificar la existencia de relación entre satisfacción laboral y engagement. Encontrando que los constructos tienen una relación de significación positiva, pero baja. Lo que quiere decir que si la satisfacción laboral aumenta entonces probablemente aumentará el engagement. El engagement de los participantes es alto y la satisfacción es promedio.

Gamarra Y. (37), en Cusco realizó un estudio en los empleados de un hospital de EsSalud. Investigó el engagement y satisfacción laboral, buscando su relación. Resultando que existe una relación directa y alta entre las variables, en otras palabras, cuanto más

engagement presente entonces la satisfacción laboral también aumentará y de manera inversa.

Sáenz K. y Thorndike M. (38), desarrollaron una investigación en salud, en colaboradores asistenciales del MINSA en Chimbote, a fin de describir la medición de engagement. Encontrando un bajo nivel en el 55% del total de participantes. Observando pequeñas diferencias entre los establecimientos estudiados. En cuanto a las dimensiones: vigor mostró 55% de nivel alto, dedicación 56% nivel bajo y absorción 57% también un nivel bajo.

Carrasco M. (39), realizó una investigación en Chiclayo, en trabajadores de clínicas privadas. Pretendiendo determinar la valoración de engagement. Donde encontró un nivel promedio predominantemente con 61.48% y prevaleciendo un 46.7% de baja absorción en relación a las dimensiones.

Zambrano F. (40), en un centro de salud de Ica, realizó su estudio en los trabajadores de dicho establecimiento. Con el propósito de describir la satisfacción laboral. Encontrándose con un 86.1% de participantes que estaban muy satisfechos, satisfechos un 11.6% y es indiferente un 2.3%. Estos participantes mostraron más satisfacción con el desarrollo del trabajo, personal y relaciones sociales y mientras que se sienten insatisfechos con las remuneraciones, políticas de la organización y condiciones físicas y materiales.

Holguin Y. y Contreras C. (41), realizaron un estudio en Lima, con los colaboradores de un servicio del Hospital . El cual buscaba precisar la medida de la satisfacción laboral. Encontrando una satisfacción valorada como alta en el 28% del total de participantes, donde, los médicos revelaron un 83,3 % de satisfacción. El 48 % tuvo un nivel medio; Además, por cada cuatro trabajadores uno mostraba satisfacción de bajo nivel. Mayor grado de satisfacción mostraron los trabajadores que tenían menos de 3 años trabajando en la institución comparados con los que tenían un tiempo de servicio de 4 a 6 años.

A nivel local:

En el contexto local y regional, no existe evidencia sobre estudios que busquen relacionar los dos constructos de nuestra investigación. Sólo se hallaron algunos estudios de la variable engagement, seguramente debido a, que es un concepto nuevo para muchas personas y organizaciones. Dichos estudios encontrados no se han considerado en la presente investigación porque se han realizado en otros ámbitos diferentes al de salud. Aquí, sólo consideramos algunos que estudian la variable satisfacción laboral.

Sánchez J. (42), en Chota, realizó una investigación en los miembros de una red de atención de salud, en busca del tipo de relación existente entre satisfacción laboral y clima organizacional. Donde se encontró que estaban satisfechos los trabajadores en un 65,2%; no mostraban ni satisfacción ni insatisfacción un 30,3% y 4,5% si presentaban insatisfacción, no están ni satisfechos ni insatisfechos en dimensiones como incentivos y salarios, oportunidad de trabajo, relación el jefe inmediato. Concluyendo que, se evidencia una relación significativamente alta entre las variables.

Espinoza W. (43), realizó un estudio en las enfermeras profesionales que laboran en emergencia de un Hospital de Cajamarca. Mostrando que el 19.4% tienen un alto grado de satisfacción, medio 74.2% y nivel bajo 6.5%. En cuanto al perfil profesional se mostró adecuado la gran mayoría con 90.3% y restante deficiente. Llegando a concluir que, en los enfermeros profesionales, existe una influencia significativamente alta del perfil profesional sobre su satisfacción.

Eugenio K. (44), realizó un estudio en trabajadores de un Hospital de segundo nivel en Bambamarca, considerando la principal finalidad de precisar el estado de la satisfacción laboral. Encontrándose un 83% del total de participantes con regular satisfacción laboral.

Padilla R. y Ramírez D. (45), en Cajamarca, realizaron un estudio en los miembros de un establecimiento de salud del estado. Teniendo como propósito principal describir el grado de satisfacción laboral. Encontrando, una predominancia de un nivel bajo, tanto a nivel general como en la modalidad de trabajo y las dimensiones estudiadas de la variable.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Marco Teórico

Todas las organizaciones, tanto públicos como privadas tiene como objetivo principal conseguir el éxito de su compañía, por lo que expresan necesidades de conseguir trabajadores motivados, proactivos, con iniciativa y responsables, los que van a garantizar su crecimiento y éxito. En el presente estudio buscamos resaltar esta perspectiva del engagement, el cual va aunado con la satisfacción que presente el empleado en su organización. Temas que muestran gran relevancia para lograr el éxito en la organización. Motivo por el cual pasamos a describir las teorías en las que se fundamenta esta investigación:

Variable 1: Engagement

Salanova y Schaufeli, hacen referencia que el engagement no puede ser definido por una sola teoría. De alguna manera las teorías no se ajustan del todo para describirlo en toda su extensión. Por lo tanto, actualmente no se visualiza o propone una teoría que pueda englobar directamente con el término, ya que aún es un concepto en construcción. (8,10)

Engagement, es un término en inglés que podría ser traducido como "compromiso" o "fidelidad", pero en realidad no tiene una definición exacta, viéndose difícil abarcar la conceptualización de estado cognitivo-afectivo sólo con una palabra; empero lo que se busca es revelar la fortaleza y virtud de los individuos para lograr un aumento de su productividad en su empleo. (11,34) El concepto engagement es utilizada en las organizaciones para referirnos al grado en que un empleado se muestra implicado o comprometido en su empresa u organización. Debido a eso, entendemos al engagement referido a un estímulo que impulsa a los empleados a poner un mayor empeño tanto físico, emocional y psicológico en el trabajo, logrando mejores resultados de productividad, mayor rendimiento y mejorar su salud mental. (34)

A partir de la perspectiva psicológica el engagement viene a ser la situación de crecimiento positivo que percibe el empleado en referencia a su empleo. El empleado engaged, percibe su trabajo como algo entretenido y desafiante, que le provoca inspiración y entusiasmo, a su vez le genera instantes satisfactorios y placenteros, sin

verlo como una obligación preocupante y agobiadora en su vida, por lo que se evidencian elevados índices de vigor y dedicación cuando desempeñan las labores. (34)

Origen del Engagement:

Con relación al origen del término engagement, ésta se dio lugar en las formulaciones de la psicología positiva a los individuos y a las organizaciones, los que surgieron con Maslow, quien es un iniciador de la psicología humanista, la que se enfoca en desarrollar la capacidad del individuo, procurando el desarrollo psíquico y personal en el trabajo, hogar y en su vida. Esta psicología contribuye al engagement, ya que, en el contexto laboral, el punto de atención es el empleado, observando sus valores, su compromiso, las sensaciones que perciben en el trabajo y sus reacciones frente a las situaciones difíciles en la compañía. (11,34)

Por mucho tiempo, la psicología se dedicaba a la enfermedad y a todo lo que ello implica. Sin embargo, ya se tomaba otro punto de vista por los años 50, focalizada en la salud y el potencial. En los 90, ya se evidenciaba un enfoque positivo hacia las personas, refiriéndose a la psicología positiva, impulsando el aspecto preventivo de la salud frente la enfermedad. (11) El Engagement se ha estudiado predominantemente en Europa, donde fue utilizado por la organización Gallup a fines de 1990 por primera vez. (10) El concepto engagement a lo largo del tiempo ha presentado grandes transformaciones, las que han ido perfeccionándose con los estudios realizados por diversos autores. (8)

El engagement surgió en base a los estudios centrados en burnout, debido a que existe una relación contraria fuerte entre los trabajadores que presentan agotamiento y los que presentan engagement alto. Los primeros ven a las actividades como generadoras de alto estrés, en tanto los segundos perciben que su actividad es un desafío y reto tanto personal como profesional, y hacen todo a su alcance por mejorar su trabajo cada vez más. (37,46)

La diferencia entre engagement y el concepto de burnout, se da generalmente mediante la perspectiva de tareas. El engagement aparece en el transcurso del proceso de trabajo, es diferente en cada individuo, cambia de un día a otro y también puede variar entre

diversas tareas. Mientras que el burnout viene a ser la situación crónica de estrés, que no varía de una tarea laboral a otra. (47)

Evolución, teorías y modelos que se relacionan con el Engagement:

Factores Individuales:

Teoría de la conservación de recursos: Hobfoll, quien lo propone en 2001, refiere que está formado por la condición, características y objetivos que la persona valora, y que pueden actuar como un elemento de motivación, los que son adquiridos y transformados para crear recursos nuevos agregados que permitirán lograr una situación de engaged. (8)

Este modelo describe como las personas hacen frente al estrés mediante el uso de recursos. Muestra al sujeto como administrador de sus recursos individuales, observados como elementos, cualidades propias, condiciones o fuerzas que la persona valora, y que pueden llegar a ser probablemente motivadores para ellos mismos por medio de la generación, conservación y su acumulación. (11)

Modelo del impacto de los recursos personales en el engagement: Planteado por Ouweneel et al. en 2012, indicando que hay una correspondencia mutua entre los recursos individuales o personales y las emociones positivas de los sujetos, ya que perciben nuevas sensaciones positivas cuando ejecutan sus destrezas permitiéndole mostrar un mejor desempeño en su trabajo. (8,11)

Factores Organizacionales:

Teoría del Rol: Kanh, en 1990, propone esta teoría indicando que en los individuos contribuyen distintos elementos en el significado que le dan al trabajo y la motivación. Estos elementos pueden ser tipo interpersonales y entornos organizacionales. (8) Las cualidades de la labor y el sujeto están relacionados, considerando además, otros entornos como los grupales, intergrupales, como elementos mediadores de la motivación y significado del trabajo. (11) Las personas al estar comprometidas, entonces están listas para emplear sus recursos personales significativos, como esfuerzo y tiempo, para

cumplir con éxito su labor, y ese compromiso se muestra en su mayor expresión cuando la persona está usando energías personales en trabajos físicos, emocionales y cognitivos. (11)

Modelo estructural: Maslach y Leiter en 1997, proponen esta teoría que gestiona la concordancia entre las cualidades de cada individuo y la labor que desempeña. (8) El engagement simboliza un objetivo anhelado para interponerse al burnout propiciando respuestas positivas de acuerdo a las cualidades propias del sujeto y el trabajo específico que realiza. (11)

Modelo del intercambio social (SET): Sacks, en 2006, plantea esta teoría, en la cual indica que los empleados presentan distintos grados de engagement, los que son resultados de los recursos emocionales, sociales y económicos que les ofrece una organización. Por tal motivo, muchos colaboradores se muestran obligados en dar a cambio una retribución a la entidad, revelando altos niveles de engagement. (8,11)

Teoría de demanda y recursos laborales (JD-R): Teoría presentada por Demerouti et al. en 2001 y Bakker et al. en 2006, proponiendo dos tipos de requerimientos laborales: demandas y recursos. Considerando que, en una organización contar con un engagement alto, es porque los recursos laborales se portan como elementos motivacionales. (8) Este patrón describe que, al presentarse la demanda, inmediatamente surge un estrés en los trabajadores, de modo que, si no pueden enfrentarla o sobrellevarla resultan en un agotamiento, que desencadena en el burnout; y de modo contrario los trabajadores que pueden superar y responder tales demandas mediante el uso de los recursos laborales (autonomía, clima organizacional, retroalimentación, soporte social), propiciando un crecimiento motivacional que los conlleva al engagement. (2) En este enfoque, consideran a los recursos laborales como factores que cumplen una función motivacional, y llegando a tener mayor ventaja si se mantiene el engagement en situaciones de trabajo de demandas elevadas. (11)

Este enfoque pretende estudiar las situaciones dentro del ambiente laboral, detectando los elementos que intervienen de modo positivo o negativo en la comodidad de los empleados. Esto hace referencia a enfocarse en determinar los elementos psicosociales

en el entorno de trabajo, que pueden ser percibidos como factores de riesgo o protectores. Por lo que, los autores los separan en dos elementos laborales: recursos y demandas. El primero, es considerado como factor protector mediante el cual busca reducir las exigencias laborales, impulsar el alcance de las metas, estimular a los empleados estar en constante búsqueda de posibilidades de crecimiento. El segundo se considera como aspecto de riesgo, que se refiere a las acciones necesarias del empleado en su lugar de labores, exigiendo un empeño físico, emocional y mental. (2)

Modelo circunflejo de emociones: Bakker y Oerlemans, en 2011 proponen esta teoría, haciendo referencia al hecho de anteponer los elementos del individuo, como predicción del engagement. Los elementos pueden ser sociodemográficas, actitudinales, de comportamiento, de habilidades, cualidades personales y emocionales. Así mismo, refieren la significancia del rol de los elementos emocionales para pronosticar los niveles de engagement y bienestar en los individuos. Concluyendo que el engagement con la felicidad laboral son los predictores decisivos del desempeño laboral. (8) Los autores plantean que hay discrepancias entre engagement y satisfacción laboral, ya que el primero hace la combinación del placer por la labor (dedicación) con una creciente activación (absorción y vigor) según la teoría de Schaufeli y Bakker. Por su lado, la satisfacción en el trabajo es una situación pasiva de bienestar. (11)

Modelo de Schaufeli y Bakker: Los autores conceptualizan al engagement como un elemento que genera una motivación positiva, el que se vincula con tres elementos: vigor, dedicación y absorción. Estos autores crearon un instrumento que se basa en la medida de estas tres variables, con el propósito de precisar el grado de engagement laboral en los individuos. (2)

Para Salanova y Schaufeli, es una situación mental positiva y satisfactoria que está relacionada al trabajo y caracterizada por dedicación, absorción y vigor. Más que una situación positiva temporal hace referencia a una posición afecto-cognitiva más constante. (11)

Al estimar que la interacción que se genera en el contexto laboral pueden subdividirse en dos categorías, en 2004 apoyan el modelo de Job Demand – Resources. El modelo en un

principio identifica dos etapas, primero es el energético, en la que se presentan las demandas en las labores, lo que provoca gasto de energía de los empleados mediante el estrés. Luego viene el estímulo, que va emergiendo de los recursos que les brinda la organización y que conllevan al engagement. (48)

Dimensiones del engagement:

Como refieren Schaufeli y Bakker, hay tres dimensiones las que se relacionan fuertemente entre ellas y las que se van a valorar con una serie de preguntas, por lo que se le considera un constructo multidimensional que comprende:

Vigor (Componente conductual-energético del engagement): Hace referencia al hecho de invertir niveles acrecentados de energía y adaptación psíquica en el transcurso de la labor, con influencia de un alto deseo de contribuir con los mayores esfuerzos, demostrando persistencia en las tareas encargadas, aún en situaciones difíciles y de estrés. (11) Se refiere a niveles de resistencia mental y alta energía, mientras se trabaja, aún en situaciones agobiantes, el empleado no se fatiga muy fácilmente. (34,37)

Dedicación (Componente emocional): Muestra en el trabajador un vínculo con su trabajo, lo que le produce orgullo, entusiasmo e inspiración hasta verlo como un desafío para él mismo. (11) Se refiere a un grado prominente de implicación en el trabajo. El empleado dedicado muestra tendencia de involucrarse de modo muy intenso y comprometido con la tarea que realiza. (37)

Absorción (Componente cognitivo): Comprende el hecho de estar altamente sumergido en las tareas del trabajo diario con altos niveles de sumersión, pareciendo que el trabajador hubiera perdido la noción del tiempo, por estar disfrutando al máximo al realizar sus labores. (11) El individuo muestra una gran concentración y está feliz desarrollando su tarea, invierte más tiempo en su labor y percibe sentimiento de desagrado al abandonar las tareas laborales. (34)

Los empleados que presentan sentimientos de realización en su trabajo, en otras palabras, los que presentan engagement, demuestran una sensación de nexo energético y afectivo con su compañía.

Factores y variables que se relacionan con el Engagement:

Existen distintas variables que se involucran con el engagement, como las condiciones laborales, las que se clasifican en dos rangos, que son los recursos y las demandas. La demanda se refiere al esfuerzo físico y psíquico empleado, mientras el segundo se relaciona con la motivación y la satisfacción en el trabajo. Al involucrarse en su trabajo, los empleados presentan un modo de interacción que comprenden desafíos, inspiraciones y orgullo. Este modo interactivo de su compromiso en el trabajo, genera la contribución principal a la satisfacción laboral de estos trabajadores. (37)

La existencia de elementos tanto a nivel personal, contextual y organizacional, son los que podrían contribuir o estimular el engagement. Con respecto al entorno de la entidad, se consideran elementos como las relaciones sociales con sus compañeros o supervisores, la cultura, la retroinformación, el método de compensaciones y reconocimientos, y las posibilidades de que puedan desarrollarse profesionalmente. (2)

La AON mencionado por Coz M. y Matto G., aseguran que existe un factor con gran importancia para el engagement, que es la comunicación relacionada a las ventajas que ofrece la empresa. Hacen mención un estudio en diversos sectores, donde encontraron que el 53% refieren que es de suma importancia que la organización comunique e informen sobre los beneficios que brindan, en los cuales deben estar incluidos temas en relación al bienestar mental y físico, aspectos económicos y de salud (seguros). (2)

Así mismo resaltan otro estudio donde aseguran que los trabajadores se van a mostrar más engaged con su trabajo, cuando estos sienten que su entidad tiene un sistema de reconocimiento y compensación justa, el que se va a dar según el esfuerzo y desempeño que inviertan cada uno de ellos al desarrollar las tareas, e incluyendo los reconocimientos por sus logros alcanzados. Del mismo modo que puedan tener la posibilidad de crecimiento, conllevando a un aumento de los niveles de involucramiento con su trabajo. (2)

Engagement en los Recursos Humanos

Los trabajadores comprometidos muestran cuidado, dedicación, entusiasmo, responsabilidad y están enfocados en los resultados. Pasan a defender a su empresa, debido a que están orgullosos de formar parte de la misma, solucionan los problemas y generan ideas para mejorar. Están comprometidos emocionalmente con su compañía, muestran preocupación por el trato a sus trabajadores, lo que contribuye directamente en su compromiso.

Estas personas realizan su trabajo con pasión y muestran un vínculo emocional con su organización, promueven la innovación, favorecen el crecimiento de su compañía. Son leales, comprometidos, productivos y entregan buenos resultados. Los trabajadores que no están comprometidos acuden a laborar, cumple con lo que se les solicita, pero presentan poca energía o pasión por su trabajo. No muestran ningún tipo de apego significativo a su empleo o empresa, los que podrían ser tentados fácilmente por ofrecimientos de trabajos en otras organizaciones. (11)

Importancia del Engagement

El engagement es importante porque, consiste en la disposición de la organización y el empleo, que se reflejan en sus colaboradores o trabajadores, en general influye en el rendimiento de sus labores, en la satisfacción, en el compromiso, en la posibilidad de dejar la empresa y hasta en la salud del trabajador, disminuyendo la tensión y el estrés. (11)

Los empleados que muestran gran compromiso, también presentan mayor identificación con la empresa, por tal motivo acostumbran tener mayor lealtad, que los trabajadores que muestran poco compromiso. Es decir, el engagement directamente está relacionado con el rendimiento o desempeño de la persona.

Al tener empleados comprometidos, los elementos extrínsecos que se les presentan tendrán poca importancia, al percibir que no trabajan por un sueldo mensual o ganancias económicas adicionales. Evitando de este modo que lo buenos empleados, los que valen

por sus capacidades y su contribución, piensen en dejar la empresa por otras proposiciones monetarias o beneficios sociales. (11)

Causas del Engagement:

En su estudio, Salanova y Schaufeli, infieren la presencia de probables fuentes causales del engagement, divididas en: (11)

Recursos personales: auto eficiencia, certeza en la eficiencia personal.
Recursos laborales: horarios adecuados permitiendo su descanso y tiempo libre para el disfrute, que le permita reponerse del esfuerzo en el trabajo, y de la asistencia de todo su contexto de trabajo: colegas y superiores, soporte en su crecimiento para su desenvolvimiento en el cargo.
Trabajo – familia: individuos que perciben emociones positivas a partir del centro laboral al entorno familiar o, al contrario, generalmente presentan altos grados de engagement.

Según la AON que mencionan Coz M. y Matto G. (2), hay 6 aspectos, las que podrían considerarse como orientación en la generación de engagement en los empleados, como son:

- Calidad de vida: el equilibrio vida-trabajo y el entorno físico laboral.
- Prácticas corporativas: comunicación interna, habilidades del capital humano, renombre de la entidad, y diversidad.
- Reconocimientos: remuneración, premiaciones y ventajas adicionales.
- Oportunidades de crecimiento: capacitación, desarrollo y posibilidades de carrera.
- Personas: usuarios externos, compañeros de labores y liderazgo.
- Trabajo: funciones, actividades, recursos disponibles y procedimientos internos.

Consecuencias del Engagement:

Los resultados de trabajadores con engagement, principalmente son la disposición que reflejan a la entidad y a su labor, a partir de la satisfacción laboral, el compromiso con la

empresa, la lealtad, el rendimiento en su cargo e incluyendo su salud personal, al disminuir la ansiedad, tensión y estrés. (11)

En conclusión, los empleados con altos niveles de engagement, tienen sentido de compromiso con la organización y su trabajo, disminuyendo incidencias de cambio y abandono, comparados con los que no muestran engagement. Otra consecuencia se refleja cuando los empleados muestran mayor iniciativa, son más proactivos, presentan elevada motivación y disputan por lograr desafíos más grandes, de mayor responsabilidad. (11)

Engagement en las organizaciones:

Una empresa con enfoque saludable, se responsabiliza de la salud psicosocial de sus trabajadores, como una estrategia principal en la búsqueda de lograr sus objetivos, lo hace potenciando los recursos de su personal de forma que puedan estar preparados para afrontar demandas elevadas, logrando buenos resultados, sin exponer en ello su bienestar y su salud.

Empleados engaged presentan un sentido de vínculo energético y afectivo con su labor, no ve su trabajo como algo demandante o estresante, sino lo percibe como un desafío. Motivo por el cual, estos colaboradores muestran un alto grado de pertenencia a su empresa, demuestran fidelidad, rinden más de lo exigido, son dinámicos o proactivos, buscan y asumen grandes cargos de responsabilidad con respecto a su trabajo. Cuando algo no les gusta en su trabajo, dan a conocer su sentir, plantean alternativas de solución o sugieren mejoras. Además, presentan valores que concuerdan con los de la organización. (34)

Variable 2: Satisfacción laboral:

En el presente, aún no se ha definido de manera consensuada el concepto de satisfacción laboral, ya que han sido estudiadas por diversos autores con el transcurrir del tiempo, e incluso cada vez un autor puede generar una definición nueva para su investigación. Este concepto ha sido definido de varias formas tanto como teorías existentes hay sobre el tema, a continuación, vamos a tratar de agrupar y presentar las definiciones más vistas por los autores. (13,49)

Tenemos un conjunto de autores que integran un primer grupo, los que ven y piensan que la satisfacción laboral es una situación puramente emocional, sentimiento o respuesta afectiva, las cuales se detallan a continuación:

En 1969, Smith, Kendal y Hullin, la mencionan, como respuestas afectivas o sentimientos en referencia a etapas particulares de la situación de trabajo. Para Locke, en 1976, viene a ser una respuesta placentera o emotiva de modo positivo, la cual resulta de una subjetiva percepción de la persona en relación a su experiencia de trabajo. (13)

En 1990, para McCloskey y Mueller, es un estado positivo afectivo que tiene el empleado hacia su trabajo. Muchinsky en 1993, lo define como una respuesta afectiva o emocional que la persona muestra hacia el trabajo. Y Newstron y Davis, lo consideran como un grupo de emociones y sentimientos buenos o malos con los que la persona ve a su trabajo. (13)

Luego otros autores que conforman un segundo grupo, para quienes la definición de satisfacción laboral supera las emociones e inciden en la importancia que tienen las conductas laborales, viéndola como una actitud organizada hacia el trabajo, dichas definiciones se detallan a continuación con los autores correspondientes:

En 1964, Beer aduce que es una actitud que muestran los trabajadores hacia elementos que involucran el mismo trabajo, colegas y distintos aspectos del entorno laboral. En 1975, para Schneider y Snyder, es la actitud de manera general que tienen una persona hacia su trabajo. En 1976, para Blue, es la respuesta de distintas actitudes frente al trabajo y factores relacionados con éste. (13)

En 1983, Harpaz afirma que los trabajadores crean un conjunto de actitudes llamado satisfacción laboral. En 1986, Griffin y Baternan, dicen que la satisfacción laboral se genera a partir de las facetas propias de éste, como el trabajo, el salario, oportunidades, beneficios, compañeros de trabajo y otros que se dan en el entorno de trabajo. (13)

Para Newstron y Davis en 1993, es una actitud afectiva y que éste elemento es primordial en la satisfacción. Garmendía y Parra Luna, afirman que la satisfacción laboral depende del mismo trabajo, que se sientan bien por cubrir sus necesidades como sueldo,

autorrealización, los cuales consideran adecuados recibir por su labor. Bravo, Peiro y Rodriguez en 1996, dicen que es un conjunto de actitudes generadas hacia su trabajo, referidas a éste de forma general o a etapas específicas. (13)

Brief y Weiss en 2001, refieren que es una suma entre pensamientos y sentimientos lo que favorece a la satisfacción laboral, la conducta se muestra en cada una de estas formas. Robbins en 2004, lo conceptualiza como la disposición positiva general de un individuo hacia su entorno laboral, y la actitud negativa lo muestran las personas insatisfechas. (13)

Desde una mirada más integral, otros autores consideran que la satisfacción resulta de sucesos emocionales y cognitivos, mediante el cual las personas valoran su experiencia en su trabajo, estos conceptos se detallan como sigue: (49)

En 1993, Moorman dice que la satisfacción laboral cognitiva, resulta de una evaluación de su realidad laboral comparado con lo que piensa de él. En 1997, Spector afirma que la satisfacción laboral afectiva, está dada por una respuesta positiva emocional del trabajador considerando como un todo su trabajo, lo mismo refiere Fisher en 2000. Brief en 1998 lo ve como una opinión ya sea positiva o negativa que la persona realiza de su posición de trabajo. (49)

En 2002, Brief y Weiss refieren que la satisfacción laboral específicamente va a involucrar procesos cognitivos y emocionales. En 2005, Fritzsche y Parrish dicen que es cuánto les gusta su trabajo a los empleados. Thompson y Phua en 2012, concluyen que la satisfacción laboral debe ser vista como dos conceptos diferentes, la satisfacción laboral cognitiva y la afectiva considerados por Moorman y Spector respectivamente. (49)

Algunos autores consideran que la satisfacción en el trabajo es uno de los aspectos de gran interés en lo que concierne a las investigaciones del comportamiento en el trabajo. Según lo mencionado, se debe principalmente a 3 motivos:

El aspecto cultural: ya que las empresas valoran la libertad y el crecimiento personal (surge la preocupación de que toda persona tiene derecho a contar con un trabajo cómodo y digno, que le llegue a satisfacer y recompensar).

El aspecto funcional: que mediante la investigación se pueden evidenciar diversos factores laborales, como el rendimiento, la rotación y el absentismo (una alta satisfacción puede reflejarse en un menor número de absentismos, menor rotación y mejor rendimiento).

El aspecto histórico: desde hace mucho tiempo las organizaciones comenzaron a utilizar los conocimientos evidenciados sobre el comportamiento del individuo tanto en ambiente de trabajo como en la organización. (50)

Modelos de satisfacción laboral:

Se debe tener cuidado al momento de la elaboración de modelos esclarecedores y evitar exposiciones incorrectas o poco simples sobre el proceso psíquico mediante el cual se manifiestan la satisfacción o la insatisfacción en el trabajo, sin embargo, al momento de exponer los elementos que van a estar asociados al establecimiento de conductas o que conllevan a la satisfacción laboral, se han generado distintos modelos de teorías que pueden agruparse en tres amplios modelos: (50)

Modelo basado en satisfacer las necesidades: insiste en que la satisfacción laboral es el comportamiento o conducta general que resulta de la disminución de un conjunto de necesidades o el hecho de cumplir con una serie de perspectivas que la persona intenta lograr con su trabajo. Bullock (1984), Weinert (1985), Muchinsky (1994) y Peiró (1997), autores que respaldan este modelo, están guiados por la Teoría de Maslow, sobre las necesidades (1954), la que asevera que los trabajadores estarán más satisfechos en medida que lleguen a satisfacer más necesidades en la empresa. Sin embargo, cuando se hace difícil satisfacer los requerimientos fisiológicos y de seguridad (primarias) o requerimientos de pertenencia a grupos y autorrealización (secundarias), entonces los trabajadores se sentirán menos satisfechos o insatisfechos.

La teoría de Herzberg (Herzberg, Mausner y Snydeman, 1967) afirman que la satisfacción en el trabajo se da según las tareas que desarrolla en el mismo, visto como factores estimulantes o del contenido laboral (motivadores o intrínseco), por otro lado, la

insatisfacción laboral está en función del contexto del trabajo de manera general, del ambiente, de las relaciones con los grupos de trabajo, modo de supervisión (higienizadores o extrínseco). (50)

Modelos basados en el grupo de referencia: también se les conoce como la comparación interpersonal, se explica en el aspecto externo y social de los elementos que establecen la satisfacción laboral, e incide en el valor del grupo de referencia en la persona y en la formación de sus actitudes. Bullock y Peiró, mantienen los modelos que se basan en las actitudes frente al trabajo, teniendo en cuenta el ámbito social o contextual, donde los trabajadores empiezan a formar sus actitudes tomando como referencia el entorno y según la información obtenida del mismo. (50)

Pfeffer y Salancik (1978), son los autores que defienden esta postura. Según ellos, el entorno social nos brinda información relacionada a las conductas de las personas, como las creencias y necesidades aprobadas en ese entorno. Además, otros autores señalan que el individuo para valorarse, se fija en otras personas que son semejantes a ellas. Así mismo, refieren que existen un grupo de características que son prioritarios que se toman en cuenta para escoger a su referencia grupal.

Modelos basados en la comparación intrapersonal: pone especial atención en los factores internos, considerando que el principal elemento de la satisfacción laboral es la adaptación de las virtudes o valores del individuo con la situación percibida del trabajo. McCormick e Ilgen (1980), son los autores que respaldan este modelo, incluyendo la percepción individual y agentes cognoscitivos.

Bennet, Rice y McFarlin (1989), también apoyan este modelo, según Corr y Jackson (2002), los que aseveran que la mejor manera de ver si el trabajador está satisfecho es encontrando la diferencia entre lo que poseen y lo que quieren. Este modelo recalca que la existencia de la relación entre la realidad recompensada y las expectativas que se tenían, resultan en satisfacción o insatisfacción. Entonces, se puede decir que, dependerá de la comparación que va a hacer el trabajador entre la recompensa que obtiene por su trabajo y lo que éste va a considerar adecuado a cambio de la recompensa. (50)

Luego de haber revisado la variedad de teorías sobre el constructo, el hecho de valorar la satisfacción laboral en éste estudio, se ha centrado en el respaldo teórico del Modelo bifactorial de Frederick Herzberg (1959).

Teoría de los dos factores o Bifactorial de Frederick Herzberg

Frederick Herzberg, al igual que Maslow, compartió sus conocimientos sobre la conducta de la persona, en el sector de las empresas, dedicando gran parte de su vida a este estudio. En forma de apoyar a la teoría de la Motivación, aportado por Maslow, hizo investigaciones de la Motivación en distintos elementos causales de satisfacción o insatisfacción laboral. Estableció la teoría Bifactorial para exponer el proceder o conducta de los individuos en el trabajo. Estudió "¿Qué desean las personas de su puesto laboral?". Solicitando que las personas explicaran detalladamente situaciones en las que se sintieran muy bien y mal en su trabajo. (51)

Al terminar el estudio, Herzberg pudo concluir, que eran totalmente diferentes las respuestas que daban las personas cuando se sentían bien a las respuestas que daban cuando se sentían mal. Este resultado llevó a Herzberg a concluir que el estímulo motivador en los ámbitos laborales depende de dos grupos de elementos específicos e independientes. Asegura, la presencia de dos elementos que van a guiar la conducta del individuo: los motivacionales (intrínsecos) y los higiénicos (extrínsecos). (50)

Por lo mencionado, Herzberg, asevera que toda persona en el trabajo experimenta dos tipos de necesidades: las motivacionales, que hacen referencia a lo que incluye el trabajo en sí (satisfacción intrínseca) y las higiénicas, que contemplan al entorno psicológico y físico del medio laboral (satisfacción extrínseca). Las cuales se consideraron similares a las necesidades superiores que propone la teoría de Maslow. (13,49)

Factores motivacionales: son los aspectos relacionados con lo concerniente al trabajo, del cargo, las obligaciones, las actividades que se relacionan con el empleo (reconocimientos, logros, el mismo trabajo, responsabilidad, oportunidad de desarrollo y promoción), estos van a depender de las actividades que realiza la persona. Motivación, el término que sugiere crecimiento, reconocimiento por la realización de sus actividades

y tareas, que significa grandes desafíos dando gran importancia al trabajo, y sentimientos de realización personal y profesional.

Factores higiénicos: consideran a los elementos que rodean el contexto laboral del sujeto en relación la organización; estos incluyen aspectos físicos y ambientales, políticas de la empresa, supervisiones, reglamentos internos, relación entre directivos y trabajadores, remuneraciones, beneficios sociales y oportunidades. Estos elementos representan el punto de vista ambiental y están formados por estrategias que comúnmente utilizaban las empresas para mantener motivados a los trabajadores, y lo que tienen que hacer es conservarlos de manera óptima con el fin de evitar la insatisfacción.

Estas necesidades higienizadoras se satisfacen por los grados de algunos aspectos denominados *factores higienizadores* o también *insatisfactores*, los que se relacionan con el entorno o el contexto en el que se realiza el trabajo (Extrínsecos). Mientras que las necesidades motivacionales se van a satisfacer con los aspectos llamados *factores motivadores o satisfactores,* que están generalmente relacionados al tema del contenido del trabajo (intrínsecos). Al satisfacer los aspectos higienizadores, no concluye en satisfacción laboral, sino más bien elimina o reduce la insatisfacción. Por otro lado, las necesidades motivacionales que proporcionan los aspectos de autorrealización de la persona en su trabajo, al estar presentes estos agentes motivadores, van a producir satisfacción, sin embargo, al no estar presentes van a originar un mismo estado neutral relacionados con los elementos higienizadores presentes. (13)

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Diferentes autores afirman que éstas dimensiones pueden llegar a ser muy complejas y además pueden diferir unas de otras, según el grupo investigado. Para esta investigación las dimensiones se abordarán de acuerdo a la teoría Bifactorial de Herzberg:

Dimensión intrínseca o motivacional: esta dimensión comprende a los sentimientos que tiene la persona en su trabajo, en su entorno laboral. Se consideran cuatro indicadores que son los siguientes:

- **Realización personal:** es cuando la persona está segura de la contribución que hará en la realización de alguna actividad de valor significativo, tanto para él mismo como para la organización. Así mismo conseguir o desarrollar las capacidades para lo que se les ha formado, y a la vez consideran que están calificados para realizar dichas tareas. Además de tener los medios para desarrollarse plenamente y manifestar su personalidad propia.

- **Reconocimiento:** es una situación donde se refuerza y se fortalece a las personas, que logran aumentar su autoestima en el trabajo, y además llegando a promover la realización de un óptimo trabajo. El reconocimiento viene a ser la aseveración de que el trabajador ha realizado un trabajo importante y se le ha reconocido por ello.

- **Responsabilidad:** es el acto de cumplir con los deberes asignados, según acuerdos contractuales, protocolos y normas, donde el trabajador tiene en cuenta que su actuación o desenvolvimiento es de suma importancia y que pueden tener desenlaces positivos o negativos. En un trabajador, la responsabilidad es una característica fundamental, porque no solo le va a permitir tomar las decisiones adecuadas, sino también tiene que asumir las consecuencias resultantes de las decisiones tomadas, así mismo de afrontarlas en el momento y ante quienes corresponda.

- **Oportunidades de desarrollo:** se refiere a la presencia de situaciones que el trabajador puede aprovechar con la finalidad de superarse tanto personal como profesionalmente, y poder acceder a otro grado de mayor nivel, que le va a permitir satisfacer más necesidades. En años recientes, los grandes acontecimientos económicos y sociales a nivel mundial, han demostrado que las políticas de capacitación son consideradas cada vez como factores de mucha importancia en las organizaciones; tanto así que un recurso humano, que esté bien capacitado va a ser clave en las empresas. Los trabajadores con un nivel de calificación mayor, son trabajadores que pueden adaptarse fácilmente a los grandes y acelerados cambios que exigen toda organización.

Dimensión extrínseca o higienizadora: esta dimensión hace referencia a los aspectos que depende de la empresa, que el trabajador no puede controlarlos o modificarlos directamente, consideran los siguientes indicadores:

- **Políticas de organización: es** la pauta o guía que deben ser explicadas, comprendidas y cumplidas por cada uno de los trabajadores de la empresa, donde se contienen los protocolos, normas y obligaciones de cada sector de la empresa. Estas políticas vienen a ser las orientaciones que van a guiar la acción; son procedimientos generales a tener en cuenta al momento de tomar decisiones sobre los temas que se dan dentro de las empresas y se repiten constantemente. Por lo tanto, estas políticas, son aspectos generales de ejecución que van a favorecer a concretar los objetivos trazados y va a posibilitar la adquisición de nuevos métodos para lograr el éxito. Estas normas son emitidas a partir de los niveles directivos superiores de una institución u organización.

- **Relaciones interpersonales:** en el ambiente donde se realiza la actividad laboral, son asociaciones que se generan entre los miembros de una organización desde los gerentes y directivos, con jefes inmediatos y supervisores, así mismo con los compañeros de trabajo de un mismo equipo; esto con la finalidad de obtener y hacer prevalecer el entendimiento, la comunicación, la participación y la confianza entre cada uno de los miembros de un equipo de trabajo, mediante un trato adecuado, respeto y confianza del jefe y los propios miembros de un equipo, consiguiendo de esta manera mejorar la producción, como el aspecto económico, técnico y a la vez trabajadores más satisfechos, del mismo modo los equipos.

- **Condiciones laborales:** consideran los elementos físicos, comodidad del espacio de trabajo, distribución de ambientes adecuado, seguridad, privacidad, además consideran los recursos necesarios y disponibles para cumplir con las actividades, para que el trabajador pueda desempeñarse eficientemente.

- **Remuneraciones e incentivos:** son las recompensas que recibe una persona por el cumplimiento de sus tareas en una organización. También puede verse como incentivos para que aumente su rendimiento, así mismo la productividad de los empleados aumente en una institución. Mientras más llamativo sea la remuneración a recibir, entonces el

empleado mostrará mayor lealtad, se sentirá más valorado, y motivado poniendo su mayor esfuerzo en sus tareas. De igual modo, cuando el salario es entregado a tiempo, la persona sentirá seguridad y protección por parte de su institución, que lo respalda y le proporciona todos los medios necesarios para su pleno desarrollo. En cambio, si un salario es poco atractivo y no se da a tiempo entonces, el trabajador puede mostrar molestia, sentirse desmotivado y puede incluso abandonar el trabajo.

Engagement y Satisfacción Laboral

En el contexto actual muy competitivo, una manera de evitar perder empleados en una organización, es mantener a los trabajadores comprometidos plenamente en su trabajo y organización. Con el tiempo se va a necesitar un entorno competitivo para aumentar la satisfacción y el compromiso. Se afirma que el engagement y la satisfacción laboral de los empleados están relacionados positivamente. (37)

En investigaciones anteriores, han descrito que el engagement muestra una relación de manera positiva tanto con los elementos intrínsecos como los extrínsecos, que fundamenta la teoría de Herzberg, los que corresponden a los aspectos motivacionales e higienizadores que sustenta su teoría. (37)

El engagement está compuesta por dimensiones individuales, y la satisfacción laboral es lo que se obtiene de estas dimensiones. Los trabajadores que se encuentran positiva y fuertemente comprometidos con su trabajo, además le demuestran dedicación y energía, entonces estos trabajadores están satisfechos con su trabajo. Los empleados que muestran altos niveles de compromiso pueden verse afectados en sus entornos laborales con eventos negativos, lo que les genera estrés en el trabajo. Por otra parte, los problemas y la presión de la empresa exigen a los trabajadores a identificar qué tan comprometidos e involucrados están con su trabajo. Estas presiones que perciben, son generalmente externas más que intrínsecas, lo que en consecuencia pueden generar la insatisfacción laboral. El desequilibrio de las demandas externas y las preferencias de cada individuo pueden resultar en una satisfacción laboral menor. (37)

Según anteriores investigaciones, la satisfacción laboral de los empleados está relacionada a tres actitudes: primero, la dedicación al empleo, definido como el tiempo y energía que el individuo emplea en el trabajo, lo que permite tener un empleado más comprometido en las diferentes actividades de la empresa. Logrando que el individuo evite faltar a su trabajo, pretende mejorar su trabajo haciendo uso de estrategias que le permitan afrontar situaciones difíciles, y realizando su trabajo si es necesarios por más tiempo.

Segundo, relacionada con el compromiso organizacional o lealtad, porque el sujeto generará un mejor nivel de identificación y engagement con la organización. Incrementando su anhelo de mantenerse en la empresa, llegando a interiorizar en él las política y valores de la entidad. De esta manera el empleado busca interactuar en las diversas actividades de la empresa, concentrando su empeño en la obtención de las metas trazadas por la compañía. Empleados con un nivel alto de compromiso hacia la organización acostumbran brindar servicios de alta calidad a sus clientes.

Tercero, relacionado al estado de ánimo en el trabajo, caracterizado por ser cambiante y dinámico, pues según una situación específicamente pueden ser positivo o negativo, débil o intenso. Sin embargo, el empleado que conserva un nivel alto de satisfacción en su trabajo, generalmente reflejará un positivo estado de ánimo, con elevado entusiasmo y energía, lo que estimula a brindar un mejor servicio al usuario. Trabajará en colaboración con los compañeros en las labores encomendadas y así se disminuye el ausentismo. (2)

1.3.2. Marco Conceptual

Definición conceptual:

Engagement: situación psicológica positiva relacionada al trabajo y caracterizada por entusiasmo, esfuerzo, pasión y energía que muestran los trabajadores en el desarrollo de su cargo.

Vigor: es la inversión de energía que se destina para realizar las tareas del cargo, de igual modo, como la persistencia y el esfuerzo que se muestra para lograr las metas de la organización.

Dedicación: es referido al nivel de entusiasmo e implicación que un empleado dedica a la tarea que desarrolla. Los que se acompañan de sentido de orgullo e inspiración hacia su trabajo.

Absorción: se refiere a la situación de inmersión y felicidad cuando realiza sus tareas laborales, lo que implica alta concentración y además disfruta de la labor asignada.

Engaged: un empleado engaged, es el que tiene las cualidades del engagement. El empleado está enganchado o comprometido con su compañía.

Work engagement: traducido como engagement laboral, también llamado compromiso laboral. Es referido al nivel de conexión psicológica del individuo con las tareas que desarrolla en su trabajo.

Employee Engagement: se refiere a la conexión entre los trabajadores y la empresa. Es el nivel de compromiso que los trabajadores presentan con la entidad, el que se ve reflejado en los frutos o resultados de la organización.

Satisfacción laboral: comportamiento de una persona hacia su trabajo, en relación a elementos asociados a probabilidades de ser reconocido tanto personalmente como socialmente, recibir beneficios monetarios, condiciones para realizar sus actividades, las cuales van a favorecer a su desempeño y rendimiento.

Dimensión motivacional o intrínseca: aspectos relacionados con lo concerniente al trabajo, del cargo, las obligaciones, las actividades que se relacionan con el empleo (reconocimientos, logros, el mismo trabajo, responsabilidad, oportunidad de desarrollo y promoción), estos van a depender de las actividades que realiza la persona. Dimensión que está más relacionada con la satisfacción del individuo.

Dimensión higiénica o extrínseca: aspectos del contexto laboral del individuo en relación a la organización; estos incluyen aspectos físicos y ambientales, políticas de la empresa, supervisiones, reglamentos internos, relación entre directivos y trabajadores, remuneraciones, beneficios sociales y oportunidades. Su presencia previene la insatisfacción.

Caracterizar: identificar los atributos particulares de una persona o algo, de tal manera que notoriamente se distinga del resto.

Caracterización sociodemográfica: agrupación de atributos de tipo biológicas, económicas, socioculturales que se van a presentar en un conjunto de personas o población a la que se desea investigar, considerando las que pueden ser medidas.

Caracterización laboral: hacen referencia a cualquier cuestión del ámbito laboral, que incluye tanto al empleado como a su contexto de trabajo.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación tiene una relevancia teórica y/o científica, porque se cuenta con información ordenada que se llegó a obtener a través de una organizada revisión bibliográfica y lo cual nos permitió sustentar este estudio con las teorías de las variables involucradas, el engagement con el modelo de Schaufeli y Bakker, basados en los factores individuales y organizacionales, y la satisfacción laboral con el modelo bifactorial o de los dos factores de Herzberg, basado en el enfoque de la satisfacción de las necesidades. Los resultados brindan este aporte para otras investigaciones, así mismo contribuyen a la

generación de nuevos conocimientos, como en el caso del engagement que es un constructo emergente.

En cuanto al aporte práctico, con los resultados presentados, se cuenta con información válida generando así una base de datos sólida y confiables sobre las dos variables en trabajadores de esta institución, los cuales están disponibles y van a permitir a las autoridades de la entidad, crear o plantear estrategias de mejora basadas en evidencias con el objetivo de lograr un óptimo engagement y satisfacción de sus trabajadores.

Al ser un estudio cuantitativo, utilizó el método científico para obtener los datos. Esta investigación brinda un aporte metodológico en relación a la utilización de los instrumentos para la recopilación y medición de las variables, la Utrech Work Engagement Scale (UWES-17), construido por Schaufeli y Bakker en 2003. El instrumento de satisfacción laboral según Herzberg, el que fue elaborado por Gutiérrez en 2015, adaptado y validado por Oblitas en 2018, los cuales se utilizaron para recoger los datos según las teorías en que se fundamenta esta investigación, los cuales nos dieron evidencias que brindarán soporte a futuros estudios.

1.6. Hipótesis

Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Evaluar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo.

1.7.2. Objetivos Específicos

1. Establecer las características sociodemográficas y laborales del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo.
2. Determinar el nivel de engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, según dimensiones.
3. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, según dimensiones.
4. Comparar el nivel de engagement según la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo.
5. Establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las dimensiones del engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo.

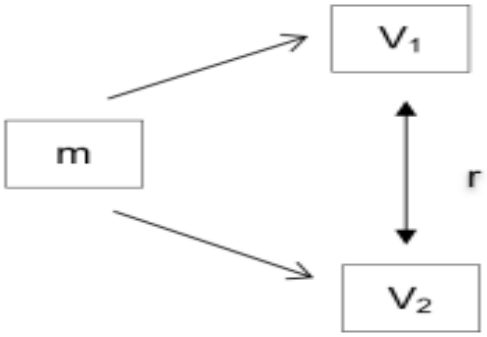
II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de estudio fue aplicada, según su grado de abstracción, porque basados en investigaciones puras o básicas se formulan problemas o hipótesis de investigación para resolverlos; de enfoque cuantitativa, ya que buscó hacer las mediciones de los constructos en un marco específico, y la información o datos obtenidos a través de estas mediciones, fueron representadas en cantidades (números), las que han sido analizados a través de métodos estadísticos.(52)

El diseño fue no experimental, porque no hubo manipulación de los constructos o variables. Transversal, porque se tomó la información en un momento específico, realizando un corte en el tiempo. De alcance Correlacional, porque permitió precisar la existencia de relación entre las variables. Donde la utilidad fue saber cómo se comporta una variable al conocer el comportamiento de la otra variable. Al evaluar el grado de relación entre las variables, primero se midió cada una de las variables, se describió, luego se cuantificó y analizó la relación. (52)

El diseño de estudio, se esquematiza de esta manera:



Los que representan:

m: Personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo

V_1: Variable 1: Engagement

V_2: Variable 2: Satisfacción laboral

r: La relación de las variables

2.2. Población y Muestra

Se rescatan los atributos de un conjunto de elementos que se va a estudiar. Asimismo, las particularidades de la muestra, el modo de obtenerlas y el tipo de muestreo, teniendo en cuenta que una muestra debe ser adecuada y representativa.

Población:

La población es la agrupación de elementos o personas, de quienes se busca conocer algo, pueden tener características específicas que puedan ser medidas y estudiadas.(52) Dado que la investigación se realizó en los trabajadores del Hospital Santa María, el cual estuvo conformada por diferentes grupos ocupacionales, como médicos, enfermeras, obstetras, técnicos de enfermería, administrativos y personal de servicios generales que incluyen choferes, vigilancia, limpieza y lavandería. La distribución de la población estudiada según grupos ocupacionales se presenta en el Anexo N° 07.

El Hospital Santa María contó con una población de 208 trabajadores. Como se conocía la población total, entonces ésta es finita y de ésta población se extrajo una muestra que fue adecuada y representativa de cada grupo ocupacional considerado en el estudio.

Adicionalmente, se consideró los criterios de selección como son los de exclusión e inclusión, asegurando que la muestra sea adecuada y representativa.

Criterios de Inclusión

- Personal de salud que cumplían funciones en los diferentes sectores del Hospital.
- Personal de salud que tuvieron por lo menos 1 año trabajando en el Hospital.
- Personal de salud que tuvieron cualquier régimen laboral.
- Personal de salud de los grupos ocupacionales considerados en el estudio: médicos, licenciadas en enfermería, licenciados en obstetricia, técnicos de enfermería, administrativos y de servicios generales.
- Trabajadores de salud que fueron voluntarios y aceptaron colaborar en la investigación.

Criterios de Exclusión

- Personal de salud que no pertenecían al Hospital.
- Personal de salud que estuvieron de licencia, vacaciones o descanso por salud.
- Personal de salud que realizaron actividad asistencial o administrativa sin remuneración, ad honorem, prácticas e internado de diferentes grupos ocupacionales.
- Trabajadores de salud de diferentes grupos ocupacionales que no estuvieron considerados en el estudio.

Muestra

La muestra es un fragmento de todo el conjunto de elementos, en quienes se realizó un estudio, recolectando la información necesaria. Debiendo ser representativo y adecuado de la población que se quiere estudiar. Por ser un estudio de correlación, al determinar el tamaño de la muestra, ésta se obtuvo mediante el uso de la presente fórmula para estimar el coeficiente de correlación: (53)

$$n = \frac{(Z_{\propto} + Z_{\beta})^2}{[0.5ln\frac{(1+r)}{(1-r)}]^2} + 3$$

Para el presente estudio se asumirá una correlación moderada (r=0.30), con una potencia o poder estadístico o riesgo de cometer un error de tipo II del 90% y un alfa de 0.05:

r = coeficiente de correlación que se espera

α = Margen de error o precisión en el caso 5% (0.05)

Z_{α} =1,96 (con 95% de confianza y nivel de significancia 0.05)

Z_{β} = 1.28

n = Tamaño de muestra

Luego de reemplazar los valores de la fórmula se obtuvo:

n = 88

La muestra de personal de salud estuvo representada por 88 trabajadores del Hospital Santa María de Cutervo. Esta muestra se distribuyó según el porcentaje que representa

cada grupo ocupacional dentro del total poblacional, lo que se detallará en el tipo de muestreo.

Muestreo:

Una vez que se tuvo el tamaño muestral, se pasó a definir el tipo de muestreo que fue aleatorio estratificado, que es un tipo de muestreo probabilístico, donde todas las unidades de análisis tienen la misma posibilidad de ser elegidos.(52) Estratificado porque, se dividió la población en diferentes grupos o estratos según características en común. Este muestreo estratificado nos asegura que dicha muestra represente a cada estrato específico.

Para generar datos más precisos se utilizó el diseño de muestreo estratificado proporcional, que quiere decir, que se determinó el tamaño muestral en cada estrato según la proporción que cada uno tiene en la población, significando que cada grupo tuvo la misma fracción de muestreo.

La fracción de muestreo o asignación de proporción, es constante para todos los estratos y concuerdan con la fracción general de muestreo. Este valor conocido como constante de proporcionalidad, está dada por $k = n / N$, donde al reemplazar los valores obtuvimos k = 88 / 208 = 0.42, y esto aplicamos a cada estrato. (ver Anexo N° 07)

Dentro de este tipo de muestreo luego de ser estratificado, también se realizó la selección de los sujetos de manera aleatoria, la cual se llevó a cabo mediante un software generador de números aleatorios, que es el más usado porque no hay intervención de los investigadores. (54)

2.3. Variables, Operacionalización

V1: Engagement

Dimensiones: Dedicación, absorción y vigor

V2: Satisfacción laboral

Dimensiones: Intrínseca y Extrínseca

Variables de caracterización:

Caracterización sociodemográfica**:** Edad, sexo, estado civil

Caracterización laboral: Antigüedad o tiempo de servicio, condición laboral y grupo ocupacional.

La matriz de operacionalización de variables, dimensiones, indicadores, técnicas e instrumentos de investigación y fuente de verificación se detallan en el Anexo N° 02.

Definición operacional:

Nivel de Engagement: Es la valoración de cuán comprometido está el sujeto ante las actividades laborales que desarrollan, la que será estimada a través de la aplicación del cuestionario de engagement y evaluados como bajo, medio y alto.

Vigor: Cuando en individuo, invierte niveles de energía elevados y muestra adaptación psíquica en el transcurso del trabajo, que será medido con el cuestionario de engagement.

Dedicación: Muestra en el trabajador un vínculo con su trabajo, lo que le produce orgullo, entusiasmo e inspiración hasta verlo como un desafío para él mismo, que será medido con el cuestionario de engagement.

Absorción: Involucra al sujeto que está altamente concentrado y sumergido en las labores diarias del trabajo, lo que se medirá con el cuestionario de engagement.

Nivel de Satisfacción laboral: Es la expresión de las sensaciones del trabajador de salud hacia su trabajo, que serán medidos con la aplicación de un cuestionario y valorados como baja, moderada y alta.

Dimensión motivacional o intrínseca: reflejan el contenido del trabajo de la persona, los que se evaluarán con el instrumento de satisfacción laboral.

Dimensión higiénica o extrínseca: están relacionados al entorno del trabajo, los que serán estimados mediante el instrumento de satisfacción laboral.

Caracterización sociodemográfica: atributo que distinguen a una persona de otras. Los cuáles serán obtenidos del cuestionario a aplicar y considerados los más comunes como edad, sexo y estado civil.

Caracterización laboral: características tanto del entorno laboral como del trabajador, que se obtendrán con la aplicación del cuestionario y son considerados el tiempo de servicio, condición laboral y ocupación laboral.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas:

Al llevar a cabo el proceso de obtención de información se efectúo previamente los procedimientos de tipo administrativos mediante un documento dirigido hacia la dirección del Hospital Santa María de Cutervo consiguiendo la autorización correspondiente, así mismo, se contó con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán. Luego se desarrolló la respectiva coordinación con el Área de Recursos Humanos, así mismo con los jefes de los grupos ocupacionales brindando la información sobre la significación del estudio y buscando su colaboración. Posteriormente se ubicó a los trabajadores, quienes fueron los sujetos del estudio, brindando el consentimiento informado al mismo tiempo se les explicó los objetivos y finalidad de los instrumentos, garantizándose la privacidad de los datos en todo momento y luego se inició con el proceso de recopilación de datos. (Anexo N° 05). El desarrollo de los cuestionarios fue de manera presencial, de aplicación individual, autoadministrado, con un tiempo de desarrollo de 5 a 10 minutos aproximadamente para el de engagement, y de 15 minutos para el de satisfacción laboral.

En este estudio de investigación se utilizó la encuesta, aplicando el cuestionario a manera de instrumento. La encuesta, técnica que busca obtener datos necesarios de manera sistemática, donde al participante se le entregó el instrumento y reportó los datos

necesarios en él. Reuniendo así la información de manera individual para conseguir los datos agregados necesarios. (52)

Instrumentos:

El instrumento es un documento que de forma organizada recogió información sobre las variables. (52)

Para identificar la valoración de engagement se utilizó la Escala Utrech de Engagement en el Trabajo (Utrech Work Engagement Scale) o llamada UWES-17, que es el instrumento de mayor uso en la medición del engagement, lo que ha posibilitado realizar estudios en muchos países. (10) Fue desarrollado y validado por Schaufeli W. y Bakker A. en 2003 de acuerdo a sus concepciones teóricas. Este cuestionario permite evaluar completamente el engagement y comprende 3 dimensiones: dedicación, absorción y vigor.

La versión original lo desarrollaron en Holanda con 24 ítems, donde luego de una evaluación psicométrica por expertos, excluyeron 7 ítems por carecer de solidez, resultando la escala UWES-17, siendo ésta la más utilizada. Además, se han propuesto versiones más cortas como el de 15 ítems, y hasta de 9 ítems, las que confirman la tridimensionalidad del constructo. (29) Para cuestiones del presente estudio se utilizó la Escala de 17 ítems, para medir el engagement.

La UWES-17, fue traducida a la versión española, por primera vez por Benavides A., Fraiz D. y Porto P. en 2009 y la última traducción fue realizada en 2011 por Valdez H. y Ron C. La versión en español y la adaptación a diferentes contextos se han realizado en diversas investigaciones anteriores, así mismo en el Perú se han realizado adaptaciones en diferentes sectores, las cuales han servido como guía para diferentes estudios. (55) En el ámbito de la salud, también en el año 2017 Grández M. confirmó la aplicabilidad del instrumento en este sector y contexto peruano. (56)

El instrumento, comprende una primera parte que contiene los datos generales solicitando información sobre las características demográficas, sociales y laborales del

participante, donde marcaron la opción que corresponde o consignando los datos solicitados. Luego una segunda parte del cuestionario de Engagement que contiene 17 ítems, que miden las 3 dimensiones con sus respectivos reactivos cada uno, vigor (6), dedicación (5) y absorción (6), que tiene un formato de 7 probables respuestas, dando la puntuación de 0 a 6 puntos, donde 0 es nunca y 6 es siempre. (34,55) (Anexo N° 03). Se muestra el cuadro que presenta las dimensiones del engagement con sus ítems correspondientes y el modo de puntuación. (ver Anexo N° 08)

Resuelto el cuestionario se sumaron las puntuaciones marcadas en cada ítem, y se obtuvo un puntaje total en cada formulario. Teniendo como mínimo 0 y como máximo 102 puntuaciones. Este valor se clasificó según la categorización y rango de mediciones establecidas, observando que a mayor puntuación se clasificó con mayor nivel de engagement.

Para medir la variable se hizo de manera general y por dimensiones, de acuerdo al puntaje logrado en el instrumento, se clasificó en las categorías establecidas en el cuadro de medición ordinal como Alto, Medio y Bajo, los que se muestran en el Anexo N° 08.

El cuestionario de satisfacción laboral según Herzberg, es un instrumento basado en el planteamiento teórico de Frederick Herzberg que fue elaborado por Gutiérrez A. en 2015, y fue modificado y adaptado por Oblitas S. en 2018. El documento tiene la finalidad de identificar la satisfacción laboral de los empleados en contexto hospitalario. Este instrumento fue validado en un estudio realizado por Oblitas (13), por juicio de expertos. Y para contextualizarlo ejecutó una prueba piloto, en una población de similares características al de su estudio, con diez participantes, dicha prueba se realizó antes de la validación por expertos.

El cuestionario de Satisfacción laboral según Herzberg, consta de 24 ítems que miden 2 dimensiones con cuatro indicadores cada una, y éstas con sus respectivos ítems y con respuestas tipo politómica, de opción múltiple con escala tipo Likert con cinco posibles respuestas, otorgándose puntuaciones según la elección que haya realizado, las alternativas son: totalmente en desacuerdo (TD), en desacuerdo (D), ni de acuerdo ni en desacuerdo (I), de acuerdo (DA) y totalmente de acuerdo (TA), a las mismas que se

dieron una calificación de 1 a la opción TD y 5 a la opción TA respectivamente. (Anexo N° 03). En el cuadro, se muestran las dimensiones con los indicadores con sus ítems y puntuación correspondiente. (ver Anexo N° 08)

Una vez resuelto el cuestionario, se realizó la sumatoria de las puntuaciones conseguidas en cada cuestionario. Obteniéndose como resultado 24 puntos como mínimo y 120 puntos como máximo. Puntuación que fue valorada en los intervalos correspondientes establecidos y de esa manera se clasificó el resultado, de modo que, a mayor valor observado, mostró un mayor nivel de satisfacción laboral.

En cuanto a la medición de la variable, se realizó tanto de manera general como por dimensiones, según la puntuación obtenida una vez aplicado el instrumento, luego se ubicó en la tabla de rangos de valoración del constructo, que se muestra según la escala ordinal, como Alta, Moderada y Baja. (Anexo N° 08)

Validez y Confiabilidad:

El cuestionario de la UWES-17, es un instrumento utilizado universalmente, porque ha demostrado validez y confiabilidad en muchos contextos, los que se evidencias en diversos estudios realizados en distintos países con el objetivo de confirmar las propiedades psicométricas en sus respectivos contextos. Se ha realizado su validación en distintos países de los cinco continentes. (10) El instrumento ha demostrado confiabilidad y validez de contenido, de constructo y concurrente. (29,46) En territorio Peruano, también ha sido aplicado este instrumento en diversos ámbitos, en relación al área de la salud tenemos a Grández M. (56) quien determinó la validez de constructo de la UWES-17 basado en la estructuración interna por medio del análisis factorial confirmatorio y la confiabilidad con el coeficiente Omega con variaciones de 0.733 a 0.769. Así mismo, se demostró la validez mediante juicio de tres expertos que determinaron su aplicabilidad, considerando adecuados los ítems, en consecuencia, se consideró válido el instrumento. Se utilizó el coeficiente de V de Aiken, obteniendo que todos los índices pasan el criterio establecido de V= mayor de 80. En el contexto de nuestra investigación se realizó una prueba piloto con 15 participantes de la misma población, pero diferentes de la muestra general, encontrando un Alfa de Cronbach de 0,879, lo que nos indicó que el instrumento tuvo alta confiabilidad. (Anexo N° 04)

El formulario de satisfacción laboral, se validó por medio de la calificación de criterio de expertos, que es, opinión de personas cualificadas en el tema, reconocidos como expertos por su trayectoria, quienes pueden realizar valoraciones y juicios del mismo. (57) Esta validación se realizó con la colaboración de cinco jueces o expertos, quienes evaluaron cada ítem del instrumento en relación al contenido del constructo mediante diferentes criterios establecidos. La validez de contenido se realizó con el coeficiente de V de Aiken, que posibilita medir la importancia de los ítems en relación al poder de contenido según las valoraciones de N expertos (58). Una vez aplicada ésta fórmula, resultó un coeficiente de 0.90, llevando a porcentajes indica que hay un 90% de concordancia de jueces, lo cual se considera como adecuado.

También se demostró la confiabilidad de consistencia interna, lo que indica en qué grado se correlacionan entre sí los ítems de una prueba y de esa manera obtener su homogeneidad. Dicha confiabilidad se estableció por medio del Alfa de Cronbach, la que se utiliza en pruebas con ítems de tipo politómicas, donde se proponen las respuestas de opción múltiple. Luego de la aplicación de una prueba piloto de 10 participantes, se obtuvo 0.821 como resultado de coeficiente de Alfa de Cronbach, catalogándose de esta manera como un instrumento con alta confiabilidad. (13) Así mismo, a manera de confirmación en la presente investigación se realizó una prueba piloto, aplicando el instrumento a 15 participantes seleccionados aleatoriamente de la misma población, donde se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.904, confirmando su alta confiabilidad. (Anexo N° 04)

2.5. Procedimientos de análisis de datos

En el procesamiento y análisis de todos los datos recopilados, se realizó la codificación de datos, ordenamiento y clasificación de dicha información, mediante la elaboración previa de la tabla de matriz de datos.

Una vez aplicadas las encuestas, toda la información obtenida se procesaron en la hoja de cálculo de Microsoft Excel, además se usó el software estadístico informático SPSS versión 27, la cual nos permitió obtener variedad de medidas estadísticas. Todo ello, con

el propósito de exponer los resultados en cuadros o tablas de doble entrada, en números absolutos y porcentuales. Con el uso de la estadística descriptiva simple, estimando indicadores básicos como promedio, mediana, moda, etc. sobre el conjunto de datos. Además, por tratarse de variables cualitativas se utilizó la estadística inferencial en el análisis correlacional, donde las variables no presentaron una distribución normal, por lo que, se usó las pruebas estadísticas no paramétricas, y en este caso utilizando el coeficiente de correlación de rangos Rho de Sperman, esta prueba consideró un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia de $p < 0.05$, para determinar la relación que existe entre las variables estudiadas. Luego se pasó a realizar el análisis respectivo e interpretación de los resultados, considerando el marco teórico revisado y los diferentes objetivos trazados en la investigación. Todo este proceso se llevó a cabo según las siguientes técnicas estadísticas que consideramos:

Seriación, codificación y tabulación: Al procesar los datos, se ordenaron los instrumentos utilizados en un solo modo de seriación para identificarlos fácilmente. Luego, haciendo uso de las hojas de codificación se pasaron a codificarlos según las opciones de respuestas codificadas en números. Seguidamente, se realizó el procedimiento de tabulación, pasando las respuestas de cada hoja a una matriz, para obtener cuadros estadísticos según los objetivos planteados, con lo que analizamos e interpretamos los resultados hallados.

Análisis cuantitativo: Al realizar el análisis cuantitativamente, éste fue de tipo estadístico de toda la información obtenida, usando el programa SPSS, estos datos previamente fueron revisadas y analizadas para evitar contener errores, considerando de preferencia los valores extremos.

Estadística descriptiva: Luego se procedió a analizar la estadística descriptiva, elaborando los cuadros de registro de datos, tablas de distribución de frecuencias absoluta y relativa, así mismo se identificó las medidas de tendencia central, como la media aritmética y medida de dispersión como es la desviación estándar. (Anexo N° 09)

Estadística Inferencial: Posteriormente se analizó la estadística inferencial, en primer lugar, se realizó la prueba de normalidad, con el fin de establecer si los datos de las

variables presentan una distribución normal. Por contar con una muestra mayor a 50 unidades de observación, entonces se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para contrastar la normalidad, concluyendo que la variable engagement no presenta una distribución normal, mientras que la variable satisfacción laboral si presenta una distribución normal. En tal situación basta que una de las variables no cumpla el principio de normalidad, considerando para todos que la distribución de los datos no sigue el supuesto de normalidad. Por lo tanto, en el análisis correlacional se aplicó las pruebas no paramétricas, usando en este caso el coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman, para determinar la relación entre las variables. (Anexo N° 10)

2.6. Criterios éticos

En la presente investigación, la entidad donde se desarrolló el estudio no contaba con un Comité de Ética en Investigación que apruebe y autorice la ejecución de dicho estudio, por lo que, se buscó la conformidad del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, que luego de la revisión del proyecto realizaron algunas observaciones, las mismas que fueron subsanadas inmediatamente logrando así la aprobación por dicho comité para realizar la ejecución de la investigación, garantizando que el presente estudio cumple con los criterios éticos para proteger los derechos de las personas que participen en la investigación. (Anexo N° 11)

Cuando se realizan estudios científicos con la participación de personas, se debe asegurar proteger sus derechos. En esta investigación se siguió en todo momento una conducta ética con el propósito de garantizar que los datos obtenidos sean tratados solamente para fines investigativos, por lo que el actuar de la investigadora se basó según el Informe Belmont, el cual realza los tres principios éticos fundamentales, basados en los preceptos de conducta ética, sobre todo en investigación científica (59): siendo respeto a la dignidad humana, beneficencia y justicia.

Principio de respeto a la dignidad humana: aquí se contempla la facultad o derecho a la libertad y al entendimiento o conocimiento de toda información. Aquí, se incluyen dos convicciones éticas, primero donde las personas fueron tratadas como entes

autónomos, y el otro que todo individuo que tenga su autonomía disminuida, estuvo protegido.

El consentimiento informado, se aplicó en este principio, dicho documento contenía la información adecuada y completa, el cual se le brindó al participante, en la que puso su firma como señal de aprobación y consentimiento para iniciar con la obtención de datos y luego utilizarlos solamente en el estudio.

A todos los participantes se les trató como agentes autónomos, que tienen la capacidad de orientar sus propios destinos y actividades, quienes voluntariamente deciden participar o no en el estudio, no se realizó ningún tipo de coacción, ni se tomaron represalias hacia quienes no participaron, ni se dieron tratos prejuiciados; se explicó de manera clara, pausada y sencilla la naturaleza de la investigación, se dio a conocer los procesos a seguir para obtener los datos y los derechos que tenían, como no participar si no desearan, ser libres de dejar de participar en el momento que deseen, pueden negarse a brindar sus datos y pedir más información sobre el estudio y así mismo saber sobre las obligaciones de la investigadora.

Principio de Beneficencia: indica "Por sobre todas las cosas, no dañar". Mediante este principio se busca hacer el bien, evitar todo tipo de riesgo o daño que se pueda ocasionar al individuo. Aquí se engloban varias dimensiones, como beneficios resultantes de la investigación, garantía de no explotación y de no sufrir daño alguno.

En todo momento en la investigación se tomó en cuenta este principio, no se expuso a algún participante a riesgos que generen daños psicológicos o físicos, serios o persistentes, ni se colocó en situaciones para las que no fueron preparados. También, se aseguró a los participantes, que toda la información concedida sólo sería empleada con propósitos investigativos y no en contra de ellos. Se les explicó a los participantes en detalle cuáles eran los objetivos y los beneficios por su contribución al estudio.

Principio de Justicia: por este principio se entiende el derecho de ser tratados de una manera justa y el derecho a la privacidad. Con éste se busca lograr la equidad en cuanto a la distribución de esfuerzos y beneficios del estudio.

No se debe exponer a un grupo de participantes a riesgo, para favorecer a otros, pues se debe distribuir de manera equitativa tanto beneficios como riesgos. Este principio además implica, procedimientos no explotadores sino justos, que puedan ayudar tanto al investigador como al participante.

En el presente estudio se brindó un trato equitativo y justo a todos los participantes, sin ningún tipo de discriminación, sea de procedencia, social, religión o aspecto, así mismo, se les brindó un trato amable y respetuoso en todo el transcurso del estudio. Del mismo modo se respetó la privacidad de cada uno de ellos, a través de la confidencialidad de forma anónima y se utilizaron códigos en el procesamiento de datos, para proteger al participante.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Se consideró los siguientes:

Validez Interna: es cuando se habla de valor de verdad. En el presente estudio existe un valor de verdad porque se contó con un adecuado tamaño de muestra y es representativo de la población sujeto a estudiar, la cual se halló mediante la aplicación de la fórmula y utilizando el tipo muestreo probabilístico aleatorio estratificado de diseño proporcional. Además, los instrumentos utilizados fueron validados en estudios previos, demostrando su validez y confiabilidad. Los datos se recolectaron según el proceso de recolección que está detallado en el método del presente estudio. Además, todos los procesos se siguieron basados en los criterios éticos respaldados por el Informe Belmont.

Validez Externa: esto se refiere a la aplicabilidad, por lo tanto, la presente investigación demuestra aplicabilidad porque existe un marco teórico coherente de la realidad

nacional y local, el cual fundamentó la realización de éste estudio. El marco teórico está basado en el modelo de Schaufeli y Bakker en cuanto al engagement, que contiene 3 dimensiones: dedicación, absorción y vigor, las que se soportan en el modelo de factores individuales y organizacionales. Mientras que la satisfacción laboral, está basada en la teoría bifactorial de Herzberg, que considera 2 dimensiones para conseguir la satisfacción: los motivacionales (intrínsecos) y los higienizadores (extrínsecos) que a su vez están basados en la teoría general de las necesidades. La existencia de éste marco teórico, garantiza que el presente estudio puede ser replicable en otros contextos y en otros sujetos similares.

Fiabilidad Interna: se refiere a la consistencia, podemos decir que el presente estudio es consistente porque el tamaño muestral fue adecuado y representativo. Se escogió la muestra con las características específicas, relevantes para la investigación, contemplando las pautas de selección, como inclusión y exclusión, y según los objetivos trazados y el marco teórico utilizado. Con esto se favoreció a la consistencia y del mismo modo la transferencia a otros contextos iguales o diferentes, aplicando la metodología que se ha detallado en el acápite correspondiente.

Fiabilidad Externa: o también neutralidad, quiere decir que se garantiza la objetividad de este estudio porque hay un aval estadístico con pruebas estadísticas descriptivas y de correlación, a través de buen criterio de inclusión y exclusión, que nos va permitir extrapolar el estudio a otras realidades que no sean la realidad local. Hay neutralidad, ya que el resultado de este estudio no tiene conflicto de intereses. Además, se trató de eliminar los sesgos, mediante la estimación del tamaño muestral, tipo de muestreo, la utilización de instrumentos validados y análisis estadístico, utilizando pruebas estadísticas, con fin de lograr la objetividad del estudio.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1.Resultados en Tablas

Tabla 1. *Características sociodemográficas y laborales del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo*

Variable	Características	Frecuencia	Porcentaje
Edad	25 - 35 años	24	27.2
	36 - 45 años	32	36.4
	46 a 60 años	32	36.4
Género	Masculino	30	34.1
	Femenino	58	65.9
Estado Civil	Soltero (a)	37	42.0
	Casado (a) / Conviviente	47	53.5
	Divorciado (a) / Separado (a)	3	3.4
	Viudo (a)	1	1.1
Tiempo de Servicio	1 a 5 años	26	29.5
	6 a 10 años	10	11.4
	11 a 30 años	52	59.1
Condición Laboral	Nombrado	55	62.5
	Contratado	33	37.5
Grupo Ocupacional	Médico	12	13.6
	Enfermero (a)	20	22.7
	Obstetra	8	9.1
	Téc. de Enfermería	34	38.7
	Administrativos	6	6.8
	Servicios Generales	8	9.1
	Total	**88**	**100.0**

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

Tabla 2. *Nivel de Engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, según Dimensiones*

		Dimensiones							
		Vigor		Dedicación		Absorción		**Engagement**	
		N°	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Nivel de Engagement	Bajo	0	0	0	0	5	5.7	**0**	**0.0**
	Medio	18	20.5	13	14.8	28	31.8	**25**	**28.4**
	Alto	70	79.5	75	85.2	55	62.5	**63**	**71.6**
	Total	88	100.0	88	100.0	88	100.0	**88**	**100.0**

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

Tabla 3. *Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, según Dimensiones*

		Dimensiones					
		Intrínseca o Motivacional		Extrínseca o Higiénica		**Satisfacción Laboral**	
		N°	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Nivel de Satisfacción Laboral	Baja	1	1.1	11	12.5	**3**	**3.4**
	Moderada	43	48.9	45	51.1	**55**	**62.5**
	Alta	44	50.0	32	36.4	**30**	**34.1**
	Total	88	100.0	88	100.0	**88**	**100.0**

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

Tabla 4. *Nivel de Engagement según la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo*

		Nivel de Satisfacción Laboral							
		Baja		Moderada		Alta		**Total**	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Nivel de Engagement	Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	**0**	**0.0**
	Medio	2	2.3	19	21.6	4	4.5	**25**	**28.4**
	Alto	1	1.1	36	40.9	26	29.5	**63**	**71.6**
	Total	3	**3.4**	**55**	**62.5**	**30**	**34.1**	**88**	**100.0**

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

Tabla 5. *Análisis de Correlación del Engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo*

Correlaciones			Engagement	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Engagement	Coeficiente de correlación	1.000	0.409**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	88	88
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0.409**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	88	88

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

Tabla 6. *Nivel de Satisfacción laboral según dimensiones del Engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo*

Dimensiones del Engagement		**Nivel de Satisfacción Laboral**							
		Baja		Moderada		Alta		**Total**	
		N°	%	N°	%	N°	%	**N°**	**%**
Vigor	Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	**0**	**0.0**
	Medio	2	2.3	12	13.6	4	4.6	**18**	**20.5**
	Alto	1	1.1	43	48.9	26	29.5	**70**	**79.5**
Dedicación	Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	**0**	**0.0**
	Medio	2	2.3	8	9.1	3	3.4	**13**	**14.8**
	Alto	1	1.1	47	53.4	27	30.7	**75**	**85.2**
Absorción	Bajo	2	2.3	2	2.3	1	1.1	**5**	**5.7**
	Medio	0	0.0	23	26.1	5	5.7	**28**	**31.8**
	Alto	1	1.1	30	34.1	24	27.3	**55**	**62.5**
	Total	**3**	**3.4**	**55**	**62.5**	**30**	**34.1**	**88**	**100.0**

Nota. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

Tabla 7. *Análisis de Correlación de la Satisfacción laboral y las dimensiones del Engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo*

Correlaciones			**Engagement**			**Satisfacción Laboral**
			D1: Vigor	D2: Dedicación	D3: Absorción	
Rho de	**Satisfacción Laboral**	Coeficiente de correlación	0.397**	0.294**	0.359**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.005	0.001	
		N	88	88	88	88

Nota. ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

3.2. Discusión de los Resultados

El engagement es un constructo emergente que presenta gran importancia y relevancia en los entornos laborales, la misma que deben considerarse en la gestión del capital humano en las organizaciones. Fomentando el engagement las organizaciones incrementan el valor de sus actividades guiando a los trabajadores en la consecución de las metas trazadas, proporcionando de esta manera una ventaja competitiva y favorecer en forma positiva a la satisfacción de los empleados de una organización. Del mismo modo cuando el engagement facilita a los empleados de una organización a lograr la autorealización profesional y personal, lo que se convierte en sentido de autonomía, autocontrol y superación, traduciéndose finalmente en satisfacción. (60)

En las organizaciones el engagement se ha relacionado positivamente con algunas variables de resultados como la satisfacción laboral, compromiso organizacional, desempeño laboral e intención de rotación, es decir el hecho de abandonar el trabajo. Por tal motivo, es de gran importancia que las organizaciones gestionen el engagement en sus

colaboradores, ya que se evidenciará en un mejoramiento del bienestar y su calidad de vida tanto en el ámbito personal, familiar y laboral. (61)

La presente investigación consideró como objetivo general evaluar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, ante lo cual los resultados obtenidos concluyen que sí existe una relación directa entre las variables, con una fuerza de relación media. En la Tabla 4, se evidencia la relación entre el engagement y la satisfacción laboral, donde podemos apreciar que la relación de mayor porcentaje está dada entre un alto engagement y una moderada satisfacción laboral, siendo el 40.9%, en siguiente orden un 29.5% la relación entre niveles altos de ambas variables, un 21.6% entre niveles medios y moderados de las variables y el resto en menores porcentajes. En general esto nos indica que el engagement y la satisfacción laboral tienen una relación moderada.

Al evaluar la relación entre las variables, los resultados se obtuvieron tras la consecución de la aplicación de la prueba de hipótesis para el análisis de correlación, donde la distribución de los datos de las variables estudiadas no sigue el principio de normalidad, por lo que, se trabajó con la prueba no paramétrica que, en este caso es el coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman. Como se observa en la Tabla 5, del análisis de correlación se obtiene una significación asintótica igual $p = 0.000$, valor que es menor al nivel de significancia esperado $p = < 0.05$, por lo tanto, según la prueba de hipótesis correlacional se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna o hipótesis del investigador H_1, la que plantea, que sí existe relación estadísticamente significativa entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo. Seguidamente se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0.409$), indicando que la relación es directa, porque el valor tiene signo positivo, lo que significa que cuando mayor sea el nivel de engagement, entonces mayores serán los niveles de satisfacción laboral y viceversa. (Anexo N° 09)

La relación entre las variables de estudio está dada por una intensidad o fuerza de relación media, porque ρ se encuentra en el intervalo de $0.25 < \rho \leq 0.50$. El coeficiente de determinación, nos muestra el porcentaje de variabilidad de los datos que se explica por la relación entre las dos variables. Al analizarlo encontramos que en la $r^2 = 0.167$; ello

que significa que sólo el 16.7% de la satisfacción laboral es influenciado por el engagement. (Tabla 5)

Al respecto, los resultados encontrados en la presente investigación son similares a los resultados hallados en otras investigaciones, tenemos así a nivel internacional a Vorina A. et al. (27), en Eslovenia y Barden C. (28) en Estados Unidos, quienes encontraron en sus investigaciones que el engagement y la satisfacción laboral presentan una relación directa estadísticamente significativa; Así mismo, en el ámbito nacional diversas investigaciones presentan resultados similares, con la diferencia que la fuerza de relación es mayor a la encontrada en el presente estudio, tenemos a Coz M. y Matto G. (2) en Lima, García M. y Oruna E. (35) en Trujillo, Sutta N. (34) y Gamarra Y. (37) en Cusco, quienes concluyeron que la relación entre el engagement y la satisfacción laboral es estadísticamente significativa positiva y alta. Por otro lado, los resultados encontrados por Suárez V. (36) en Arequipa, difiere del resto de investigaciones, ya dicho autor muestra resultados de relación positiva, pero con una fuerza de relación baja entre el engagement y la satisfacción laboral.

Los resultados encontrados de la relación entre el engagement y la satisfacción laboral que es moderada, puede deberse a que el personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, se muestran contentos, comprometidos, conectados con su labor y su institución, lo que les permite sentirse satisfechos en su trabajo, ya que va a experimentar situaciones positivas y van a desarrollar sus habilidades en el trabajo de la mejor manera. El personal de salud con engagement alto encuentra su labor como algo que los motiva, dándole mayor significado personal, donde siente una mayor conexión con su rol, mostrando más entusiasmo y están orgulloso por sus logros individuales y de la institución, lo que conduce a una mejor satisfacción laboral. (62) Si bien los niveles de engagement son altos, pero los niveles de satisfacción laboral mayormente son moderados, lo que puede deberse a la existencia de factores externos que el trabajador percibe y no puede controlar o modificar para lograr su total satisfacción, como las políticas organizacionales, las remuneraciones e incentivos, son elementos que dependen de la organización o entes gubernamentales que rigen a la institución. (61)

El nivel de engagement alto del trabajador se traduce en una mayor satisfacción laboral, por ende, influye en su desempeño laboral, lo que finalmente beneficiará a la organización. Del mismo modo el trabajador puede presentar un engagement alto como respuesta a lo que le brinda su institución. Por ello, en la actualidad el talento humano es considerado como uno de los elementos más importantes de toda organización que demuestre competitividad, la inversión en el desarrollo del talento humano y en su satisfacción, cubriendo sus necesidades primordiales aumentará la posibilidad de que los trabajadores se comprometan tanto con su labor como con la institución y todo ello repercutirá de manera positiva en el logro de los objetivos organizacionales (37) El engagement y la satisfacción laboral deben estar presentes en todos los trabajadores de la organización, ya que el éxito de la organización dependerá del valor que ésta le dé a su capital humano, quienes son los responsables del crecimiento y desarrollo institucional.

Según la revisión de literatura realizada para la presente investigación, se hace evidente la existencia de un modelo teórico que respalda la relación entre el engagement y la satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones en el personal de salud, el cual ha sido propuesta por Brito J. et al. (29), la misma que sirvió de soporte para desarrollar la presente investigación y se pone a disposición para la mejor comprensión de los hallazgos del presente estudio.

El engagement se define como un estado mental positivo, de realización, satisfactoria que se relaciona con el trabajo y se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción. (11,63) Donde el vigor es caracterizado por niveles altos de energía y resistencia mental mientras se desarrolla el trabajo; la dedicación, se refiere a la alta implicancia en el trabajo y la absorción es cuando el individuo está totalmente concentrado en su trabajo. (61)

Los resultados hallados en este estudio, en cuanto al nivel de engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo que nos muestra la Tabla 2, podemos observar que el 71.6% de los participantes presentan un nivel de engagement alto y el 28.4% restantes con nivel medio. A nivel internacional, estos resultados son similares a los estudios realizados por Carrillo P. (9) en Ecuador, donde encontró niveles altos de engagement en un 81%; del mismo modo, en el ámbito nacional encontramos investigaciones con resultados coincidentes con Sutta N. (34), quien reveló niveles de

engagement alto en un 91.4% y moderado 8.6%; García M. y Oruna E. (35), que demostraron en su investigación que la mayoría de los participantes presentaron un alto nivel de engagement, representando el 70.8%. Por su parte, Carrasco M. (39) en Chiclayo, resulta de su investigación un 61.48% con nivel promedio de engagement, mientras que Gamarra Y. (37) encontró resultados diferentes con 40.8% de nivel medio de engagement y un 40% con nivel bajo, el que concuerda con Sáenz K. y Thorndike M.(38) en Chimbote revelaron un 55% de nivel bajo de engagement, siendo estos resultados totalmente diferentes a los hallados en el presente estudio.

Según los resultados obtenidos, de nivel alto de engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, podemos decir que a pesar de encontrarse en contextos laborales altamente desgastantes y enfrentarse ante condiciones adversas, el personal de salud ha sabido hacer frente a estas situaciones de la mejor manera, pues continúan trabajando con energía, motivación, compromiso, inspiración, pasión, entendiendo su profesión como algo significativo para sus vidas, satisfaciendo su vocación mediante el vínculo afectivo que desarrollan con sus pacientes. Así mismo, presentan un fuerte involucramiento en su trabajo, perciben su trabajo como algo retador y con la posibilidad de realización personal, por ende, muestran una actitud positiva en todo momento. Además, estos resultados podrían deberse a que en la muestra de estudio contamos con personal de salud en su mayoría con una edad superior a 36 años y un tiempo de servicio de 11 a 30 años en su mayoría, lo cual es respaldado por estudios que demuestran esta relación positiva del engagement con la edad y tiempo de servicio. (9)

En el ámbito de la salud es primordial evaluar la salud de los trabajadores, es decir evaluar los factores que les hacen sentirse bien, para conservarlos o incluso mejorar sus experiencias. Por ello, es fundamental valorar el engagement de los trabajadores de salud, para tomar acciones de prevención del burnout, mejorando así la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios de salud.

En relación a las dimensiones del engagement, como ya se mencionó son tres los componentes del engagement: Vigor, que es el componente conductual-energético, que se refieren a la inversión de altos niveles de energía y adaptación psíquica durante el trabajo, sin cansancio, demostrando resistencia mental aún en situaciones adversas; Dedicación, es el componente emocional, donde la persona se siente orgulloso,

entusiasmado y con un alto de grado de implicación en su trabajo, viéndolo incluso como un reto para él mismo, y Absorción, es el componente cognitivo, se refiere a los altos niveles de sumersión en las labores, donde la persona se concentra y disfruta al máximo realizar su trabajo. (11,34,37)

En cuanto a los resultados encontrados de las dimensiones del engagement, podemos evidenciar que en todas las dimensiones presentan un alto nivel la mayoría de los participantes, tal es así que la dimensión vigor presenta un 79.5% en nivel alto, dedicación un 85.2% y absorción 62.5%, el resto de participantes refieren un nivel medio en las dimensiones del engagement y solamente se observa un nivel bajo de absorción en un 5.7%, siendo las dimensiones de dedicación y absorción los de mayor y menor porcentaje respectivamente. Estos resultados guardan relación a nivel internacional, con el estudio de Carillo P. (9) quien encontró niveles altos en las tres dimensiones del engagement reportando mayor porcentaje en vigor y menor porcentaje en absorción. A nivel nacional, encontramos resultados similares con Sutta N. (34) quien encontró en la mayoría de participantes nivel altos en las dimensiones dedicación y vigor, con 62.1% y 56.9% respectivamente, pero discrepando con lo hallado en el presente estudio en cuanto al nivel de absorción, donde obtuvo un 58.6% con nivel medio. Por otro lado, Gamarra Y. (37) reporta nivel medio en todas las dimensiones, con 47.5% en dedicación y vigor, mientras que en la dimensión absorción se observó un nivel medio 40% y nivel bajo 41.7%. En esta misma línea de diferencia, Sáenz K. y Thorndike M. (38) revelaron niveles altos en la dimensión vigor en 55%, mientras que en dedicación presentaron niveles bajos en 56% y 57% en niveles bajos de absorción, por ello, estos resultados difieren de los evidenciados en el presente estudio.

Los resultados del estudio muestran un nivel alto de vigor, debiéndose a que los empleados a pesar de que las condiciones de trabajo no son las mejores, continúan trabajando, motivados, llenos de energía en el trabajo, siendo siempre persistentes y dando su mayor esfuerzo en su trabajo, dándole sentido a lo que realizan en la institución y muchas veces pueden ver su trabajo como un desafío. (9) Si bien existe un alto grado de absorción, en comparación al resto de dimensiones, ésta es menor valorada, pues podría ser debido a que el trabajador puede conectarse involucrarse con su trabajo, pero no llegan a concentrarse tanto en el mismo, porque a veces realizan funciones que no les corresponden, existencia de sobrecarga laboral y a esto se puede sumar el poco reconocimiento y percepción de inadecuada remuneración e incentivos por el trabajo que

realizan, esto puede estar generando que el trabajador no se dedique a su trabajo de una manera tal que se desconecte del resto del mundo. Por ello, los directivos de la institución deben implementar estrategias para conservar los niveles altos de vigor y dedicación, así mismo para mejorar los niveles de absorción en el personal de salud.

La satisfacción laboral, es definido como el estado emocional placentero o positivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. (61) Es la medida en que a las personas les gustan sus trabajos. Donde la teoría explicativa de mayor aceptación de satisfacción laboral, es la de Herzberg, quien afirma que existen 2 elementos que van a guiar la conducta de la persona: los motivacionales (intrínsecos), que es lo que incluye el trabajo en sí y los higiénicos (extrínsecos), que comprende el entorno psicológico y físico del medio laboral, así mismo, estos están más relacionados a la insatisfacción. (13,49,63)

Los resultados evidenciados en el presente estudio con respecto al nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo como se detalla en la Tabla 3, podemos decir que, el 62.5% presenta una satisfacción laboral moderada, el 34.1% nivel alto y sólo un 3.4% con baja satisfacción laboral. Estos resultados en comparación a nivel internacional pueden presentar cierta similitud con otras investigaciones realizadas como el de Zhou H. et al. (31) en China, encontró que el 48.22% de sus participantes están satisfechos con su trabajo, similar a Temesgen K. et al. (32) en Etiopía, reportó que el 31.7% de los colaboradores de su estudio se muestran satisfechos. Mientras que Kolo E. (33) en Nigeria, concluyó en su investigación que un 90.4% de los participantes están satisfechos y sólo un 9.6% se muestran no satisfechos. Si bien estos estudios muestran resultados de satisfacción laboral, pero no precisan en qué medida es percibida la satisfacción. En la comparación con otras investigaciones a nivel nacional tenemos a Holguín Y. y Contreras C. (41) en Lima, quienes encontraron en su estudio una satisfacción laboral media con 48%, alta 28% y baja 25%; Oblitas S. (13) en Chiclayo, evidenció en su estudio un nivel moderado de satisfacción laboral en un 66.7%, alto 28.6% y bajo 4.8% y Orosco R. (3) en Lima, encontró niveles de satisfacción laboral medio con 74%, alto 20% y bajo 6%, siendo estos resultados similares a los encontrados en este estudio. Mientras que otros autores encontraron resultados muy diferentes, como es el caso de Zambrano F. (40) en Ica, quien evidenció un 86.1% de los participantes que

se muestran muy satisfechos y 11.6% como satisfechos. Así mismo, Gamarra Y. (37) mostró en su estudio, que la gran mayoría de los sujetos de estudio estaban insatisfechos con 41.7%, poco satisfechos 38.3% y satisfechos solamente un 20%. A nivel regional, al realizar las comparaciones con otros estudios encontramos que los resultados hallados en el presente estudio guardan relación con los de Espinoza W. (43) en Cajamarca, quien encontró un nivel medio de satisfacción laboral de 74.2%, nivel alto 19,4% y bajo de 6.5%, de igual manera Eugenio K. (44) en Hualgayoc, evidenció en su estudio que la gran mayoría de los colaboradores presentaba un nivel de satisfacción laboral regular, con 83%. Sin embargo, Padilla R. y Ramírez D. (45) en Cajamarca, refieren haber hallado en su investigación un nivel de satisfacción laboral de predominancia baja, resultado que difiere de los hallazgos del presente estudio.

Estos resultados observados de satisfacción laboral moderada en su mayoría en el personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, podrían ser debidas a que en la población de estudio se cuenta con personal en su mayoría con más de 36 años de edad, así como un tiempo de servicio de 11 a 30 años, esto respaldada por estudios que afirman que existe una relación positiva directa entre la satisfacción laboral con la edad y el tiempo de servicio de los trabajadores. (50) Así mismo, podemos decir que los trabajadores se sienten un poco más satisfechos con los factores motivacionales como los sentimientos de realización personal, con cargos que demandan gran responsabilidad, pero no son reconocidos por los logros que obtienen, las oportunidades de desarrollo aún son pocas. Mientras, que se sienten insatisfechos mayormente con las políticas organizacionales, por las dificultades y deficiencias en las condiciones laborales, así como sentimiento de que las remuneraciones no son de acuerdo al trabajo que realizan y la falta de un programa de incentivos, siendo estos los principales motivos por lo que los trabajadores no logran la satisfacción plena. (31)

La satisfacción laboral es un constructo de gran interés para los directivos de las organizaciones, ya que es concebido por la persona como una actitud generalizada hacia su trabajo. Por ello, es necesario identificar los factores que satisfacen a los trabajadores para seguir trabajando o los insatisfacen haciéndoles abandonar sus trabajos, esto es esencial para la toma de decisiones. Dado que algunos de estos factores pueden ser susceptibles de intervenciones, se sugiere que los gerentes gubernamentales y

hospitalarios podrían tomar algunas medidas para promover la educación continua, mejorar la salud personal, equilibrar la carga de trabajo y la compensación, con el fin de mejorar la satisfacción laboral del personal. Así mismo, los directivos de las instituciones deben desarrollar e implementar estrategias de satisfacción basadas en evidencias teniendo en consideración los predictores de la satisfacción laboral de sus trabajadores.

Con respecto, a las dimensiones de la satisfacción laboral, nos guiamos de la teoría bifactorial de Herzberg que considera dos dimensiones: dimensión intrínseca o motivacional, son los sentimientos que tiene la persona en su trabajo o entorno laboral, considerándose como indicadores la realización personal, el reconocimiento, la responsabilidad y oportunidades de desarrollo; y la dimensión extrínseca o higiénica, que se refieren a los aspectos de la organización, considerando como indicadores a las políticas de la organización, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales y las remuneraciones e incentivos. (13,50,51)

Los resultados observados en el presente estudio, en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, nos revelan un 50.0% de nivel alto de satisfacción intrínseca y moderado un 48,9%, mientras que la satisfacción extrínseca muestra un nivel moderado en su mayoría con 51.1%, seguido de un nivel bajo con un 12.5%. Dichos resultados concuerdan a nivel nacional con Zambrano F. (40) quien afirma en su estudio haber encontrado mayor niveles de satisfacción en la dimensión intrínseca y menor en la dimensión extrínseca. Por el contrario, Sutta N. (34) y Gamarra Y. (37), refieren que en sus investigaciones los participantes presentaron mayor satisfacción con la dimensión extrínseca y menor satisfacción con la dimensión intrínseca. Estos resultados encontrados que la satisfacción intrínseca van de media hacia alta, puede deberse a que el personal de salud se siente más satisfechos con las responsabilidades que le otorga el cargo donde realiza sus actividades, lo que les brinda autonomía en la toma de decisiones, donde pueden percibir algunas oportunidades de desarrollo y realización personal. Por su lado, la satisfacción extrínseca va de media hacia baja, esto puede deberse a que los trabajadores de salud no están muy satisfechos con las políticas del sistema, como las deficiencias en las condiciones laborales, consideran que las remuneraciones e incentivos no van de acorde al trabajo que realizan. Por tal motivo, se sugiere que las autoridades de la institución implementen intervenciones estrategias para mejorar en la medida posible,

los factores extrínsecos que conllevan a la insatisfacción, ya que de ello dependerá su permanencia en la institución, así como el mejoramiento en la calidad de servicio que brindan los trabajadores de salud.

En referencia a la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del engagement, del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, el que se muestra en la Tabla 6, podemos observar que las tres dimensiones del engagement presentan un nivel alto, las que se relacionan en mayor porcentaje con una satisfacción laboral moderada, siendo así la relación de satisfacción laboral con dedicación 85.2% alta y 14.% media; satisfacción con vigor 79.5% alta y 20.5 media y satisfacción con absorción 62.5% alto y 5.7% bajo. Al realizar el análisis de correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del engagement, como se muestra en la Tabla 7, encontramos una significación asintótica de las dimensiones del engagement que van desde $p = 0.000$ hasta $p = 0.005$, los cuales son menor al nivel de significancia esperada 0.05 (5%), por lo tanto, la prueba de hipótesis correlacional en las tres dimensiones se acepta la hipótesis alterna H_1, donde señala que sí existe relación entre las dimensiones del engagement y la satisfacción laboral. Así mismo, los coeficientes de correlación que se obtuvieron son los siguientes, entre satisfacción laboral y vigor ($\rho = 0.397$, $p = 0.000$), satisfacción laboral y dedicación ($\rho = 0.294$, $p = 0.005$) y satisfacción laboral con absorción ($\rho = 0.359$, $p = 0.001$), presentando todas las dimensiones una relación estadísticamente significativa directa media que sólo difieren en la intensidad de la relación. Evidenciándose que la satisfacción laboral se relaciona con una fuerza mayor con la dimensión vigor y en menor intensidad con la dimensión absorción.

Los resultados hallados en este estudio, difieren de los observados por Coz M. y Matto G. (2), quienes en su estudio refieren que la satisfacción laboral se relaciona mejor con la dimensión dedicación y en menor intensidad con la absorción (V = 0.503; D = 0.521 y A = 0.437). En la misma dirección Gamarra Y. (37) afirmó en su estudio que la satisfacción laboral presenta mayor relación con la dimensión dedicación y en menor medida con la absorción (V = 0.725; D = 0.879 y A = 0.773). Estos dos hallazgos confirmaron que la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del engagement es estadísticamente significativa directa y alta, lo que difiere con lo hallado en el presente estudio que la relación es de fuerza media o moderada. Sin embargo, en lo que sí

coinciden todas las investigaciones revisadas, es que la relación de menor intensidad, está dada por la satisfacción laboral y la dimensión de absorción del engagement.
Como mostraron los resultados del estudio, existe una mayor relación entre satisfacción laboral y la dimensión vigor, lo que pude ser debido a que el personal de salud a pesar de la sobrecarga emocional y física que exige su labor, ellos realizan sus actividades con altos de energía, con intenciones de mejorar cada día más, logrando con ello sentirse de alguna manera satisfechos con su trabajo. Mientras, que el índice de relación menor entre la satisfacción laboral con la dimensión absorción, puede ser debida a que los trabajadores no llegan a concentrase o meterse de lleno a su trabajo, porque existen algunos factores externos que le generan preocupación, y que no les permiten lograr mayor satisfacción. Por ello, la institución debería considerar el mayor énfasis en mejorar la dimensión de absorción, ya que no es un estado psicológico sino es visto como una experiencia temporal, además, de identificar los aspectos externos que están dificultando la satisfacción de los trabajadores.

La satisfacción laboral se da a consecuencia del mejoramiento de las dimensiones del engagement, siendo así que los trabajadores que estén comprometidos fuertemente con su labor muestran energía y dedicación, lo que se traducirá en satisfacción por su trabajo. Es importante recordar que la incertidumbre y la presión en una organización disminuyen el compromiso del empleado con su trabajo, presiones externas pueden disminuir el engagement en todas sus dimensiones reduciendo también la satisfacción laboral. (37)

La presente investigación considera ciertas limitaciones que se deben tener en cuenta para futuras investigaciones, como considerar que la muestra fue pequeña, lo que afecta la generalización de resultados, así como limitada y restringida a una sola institución, donde los resultados no podrían ser extrapolables a otras poblaciones, lo que afectaría la validez y fiabilidad interna. Debido a la naturaleza cuantitativa de los datos, el estudio podría carecer de la perspicacia y la riqueza que podrían derivarse de un enfoque cualitativo o mixto. El diseño transversal y correlacional del estudio no nos puede inferir otra información como causales o efectos entre los factores relacionados con las variables. Algunas medidas autoinformadas o subjetivas en este estudio pueden hacer que algunos datos sean menos confiables, creando así un sesgo para la investigación. Hay escasez de investigaciones que relacionen las dos variables, especialmente en el área de salud a nivel

nacional y menor aún en a nivel regional o local que no estudios previos, lo que dificulta las comparaciones de los hallazgos en poblaciones similares.

Los hallazgos de la presente investigación brindan valiosa información desde el marco de la Psicología organizacional positiva, la que se enfoca en fortalecer los aspectos positivos de las personas. Actualmente las organizaciones dan mayor importancia a los temas de engagement y satisfacción laboral, los que son esenciales para un buen desempeño individual y organizacional. La importancia de los resultados obtenidos para los directivos del Hospital Santa María de Cutervo, radica en el gran beneficio que tendrán las áreas correspondientes con la gestión de recursos humanos, quienes deben conocer y evaluar los niveles de engagement y satisfacción laboral de sus colaboradores y con estos resultados ya contarán con un diagnóstico situacional de la realidad de la institución, como punto de partida para elaborar e implementar estrategias de intervención que busquen la conservación y fortalecimiento de los niveles hallados, estableciendo un diagnóstico de las necesidades de sus trabajadores, que muchas veces nos son conocidos por los jefes o directivos. El presente estudio ofrece soporte a este cambio cultural en la institución, permitiendo que se enfoque cada vez más en el mejoramiento del bienestar de sus trabajadores. Así mismo, el aporte al conocimiento científico está dado por el uso de instrumentos validados y confiables para la medición de las variables y contribuir en la generación de nuevos conocimientos, brindando evidencias que darán soporte a futuras investigaciones.

Concluyendo que según la diversidad de literatura revisada hay evidencia que demuestra que el engagement afecta los resultados personales de los empleados, como la satisfacción laboral, por ende, su desempeño, la intención de rotación y en la calidad de servicio que prestan, conllevando al cumplimiento de los objetivos institucionales.

IV. CONCLUSIONES

Los resultados de la presente investigación permiten llegar a las siguientes conclusiones:

- Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, la que es estadísticamente significativa directa de intensidad media. Lo que indica que a medida que el nivel de engagement aumenta entonces aumentará el nivel de satisfacción laboral y viceversa.

- El personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, en su mayoría son mujeres, que tienen entre 36 y 60 años de edad, con estado civil de casadas o convivientes. Así mismo, el grupo ocupacional de mayor población son los técnicos de enfermería, nombrados y con tiempo de servicio de 11 a 30 años.

- Existe un nivel de engagement alto en su mayoría, seguido del nivel medio, sin evidencia de nivel bajo, y con altos niveles de vigor, dedicación y absorción en su mayoría.

- Existe un nivel de satisfacción laboral mayormente moderada, seguida de un nivel alto y un pequeño porcentaje con nivel bajo. La mayor parte con alta satisfacción intrínseca y moderada satisfacción extrínseca.

- El nivel de engagement alto del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, mayormente se relaciona positivamente con el nivel moderado de satisfacción laboral.

- Las dimensiones del engagement con altos niveles de vigor, dedicación y absorción se relacionan de manera positiva con la satisfacción laboral moderada, siendo todas las relaciones directas y de fuerza media.

V. RECOMENDACIONES

Considerando las limitaciones que se tuvieron en la presente investigación, se desprenden las siguientes recomendaciones

- Ampliar el tamaño muestral para conseguir mayor validez externa y poder generalizar los resultados. Así mismo, realizar estudios en otros hospitales de características idénticas, de modo que permitan la comparación y análisis de resultados con poblaciones similares.

- Realizar estudios de enfoque cualitativo o mixto, incluso de diseños diferentes, lo que permitirá explorar y analizar a mayor profundidad otros aspectos relacionados a los constructos, lo que aumentará las evidencias científicas para dar soporte a otras investigaciones.

- Las autoridades y directivos de la institución de estudio, realizar evaluaciones periódicas de los niveles de engagement y satisfacción laboral del personal, identificando sus necesidades, lo que permitirá una adecuada toma de decisiones.

- Las autoridades y directivos de la institución de estudio, elaborar e implementar diversas estrategias sostenibles e integrales basadas en evidencias, para mejorar el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud como programas de desarrollo, de reconocimientos, de incentivos no monetarios y capacitaciones, dando mayor importancia al bienestar de los trabajadores.

REFERENCIAS

1. Ruiz LE, Santisteban LR. El proceso de engagement y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios- Municipalidad Distrital de Lagunas, 2020. Repos Inst - USS [Internet]. 2021 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/8579

2. Coz MP, Matto G. Relación entre satisfacción laboral y engagement en colaboradores administrativos de empresas en Lima Metropolitana. Repos Inst - Univ Lima [Internet]. 2021 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/14352

3. Orosco RI. Satisfacción laboral en el personal del centro de salud Fortaleza, Ate - 2019. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado 4 de julio de 2021]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41887

4. Sánchez MG, García ME. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Sci Tech. 30 de junio de 2017;22(2):163. [citado 4 de julio de 2021] Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007

5. Pandey S, Kaur J. Study to evaluate level of job satisfaction among health care personnel. Indian J Forensic Med Toxicol. 2020;14(4):3769-76. [citado 13 de enero de 2021]; Disponible en: https://doi.org/10.37506/ijfmt.v14i4.12217

6. Palomino JG, Matzumura JP, Gutiérrez H, Zamudio LA. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de consulta externa del servicio de ginecobstetricia del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé en Lima, Perú. Rev Fed Centroam Obstet Ginecol. 2018;2016(21):53-8. citado 4 de julio de 2021]; Disponible en: http://www.revistamedica.org/index.php/revcog/article/view/713

7. Sigcha NB. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del centro de especialidades IESS Daule. Repos Digit UCSG. 2021;108. [citado 20 de agosto de 2021]; Disponible en: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15940

8. Díaz DO. Efectos del engagement en el Perú 2010-2020. Repos Inst - USS [Internet]. 2021 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/8763

9. Carrillo PE. Analysis of work engagement in primary health care professionals in the Province of Santa Elena - Ecuador. Rev San Gregor. septiembre de 2020;(40):77-89. [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2528-79072020000300077&lng=es&nrm=iso&tlng=es

10. Martínez DP. ¿Hasta qué punto el engagement deja de ser un factor protector para convertirse en factor de riesgo de acoso laboral? - 10596/39359 [Internet]. [citado 22 de enero de 2022]. Disponible en: https://repository.unad.edu.co/handle/10596/39359

11. Suma M. El employee engagement como un aliado estratégico para optimizar el desempeño laboral. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2021 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12679

12. Molina G, Oquendo T, Rodríguez S, Montoya N, Vesga C, Lagos N, et al. Gestión del talento humano en salud pública. Un análisis en cinco ciudades colombianas, 2014. Rev Gerenc Políticas Salud. 2016;15(30):6. [citado 19 de julio de 2021]; Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v15n30/v15n30a09.pdf

13. Oblitas SM. Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú.: Rev Exp En Med Hosp Reg Lambayeque [Internet]. 2 de abril de 2020 [citado 27 de junio de 2021];6(1). Disponible en: http://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/381

14. Gallup Workplace. State of the Global Workplace Report [Internet]. Gallup.com. [citado 29 de enero de 2022]. Disponible en: https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx

15. Sánchez DV. Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de engagement en el trabajo en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Carabayllo,

2019. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado 5 de febrero de 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46595

16. Randstad Workmonitor. La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea. Madrid. 13 de mayo de 2019;4. [citado 18 de julio de 2021]; Disponible en: https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-cae-tres-puntos-en-un-ano-y-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea/

17. Circular HR. Medición Engagemente Latinoamérica 2019 [Internet]. Fundación de Chile; 2019 [citado 29 de enero de 2022]. Disponible en: https://fch.cl/wp-content/uploads/2020/06/estudio-engagement-2019-latam-circular-hr-com.pdf

18. Glassadoor Team. La satisfacción laboral en Brasil, México y Argentina | Glassdoor Blog [Internet]. 2017 [citado 18 de julio de 2021]. Disponible en: https://www.glassdoor.com.mx/blog/la-satisfaccion-laboral-en-brasil-mexico-y-argentina/

19. MINSA. Satisfacción Laboral 2016: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo [Internet]. Recursos Humanos, el portal del Capital Humano | Guía empresas Recursos Humanos Peru. 2018 [citado 18 de julio de 2021]. Disponible en: https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/

20. Ronald Career Services Group. Día del Trabajo: el 74% de peruanos cambiaría de empleo para ser más feliz [Internet]. 2018 [citado 18 de julio de 2021]. Disponible en: https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-trabajo-74-peruanos-cambiaria-empleo-para-ser-mas-feliz-708538.aspx

21. Ruiz M. PBI en salud más bajo de la región es de Perú | Economía [Internet]. Perú 21. Noticias Perú 21; 2018 [citado 18 de julio de 2021]. Disponible en: https://peru21.pe/economia/pbi-salud-region-peru-435718-noticia/

22. Diario Gestión Noticias. Los empleados felices son 300% más innovadores y 13% más productivos | Tendencias [Internet]. Gestión. Noticias Gestión; 2017 [citado 5 de febrero de 2022]. Disponible en: https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empleados-felices-son-300-innovadores-13-productivos-149977-noticia/

23. Anwar MM, Abd EE, Aljifri AA, Delatony MM. Fear of COVID-19 and Its Impact on Job Satisfaction and Turnover Intention Among Egyptian Physicians. Saf Health Work. 2021;12(4):490-5. [citado 13 de enero de 2022]. Disponible en: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34306797/

24. Magnavita N, Soave PM, Antonelli M. Prolonged stress causes depression in frontline workers facing the covid-19 pandemic—a repeated cross-sectional study in a covid-19 hub-hospital in central Italy [Internet]. 2021 [citado 13 de enero de 2022]. Disponible en: https://www.scopus.com/record/display

25. Yáñez B, Gómez S, Gutiérrez S, López VR. Examining the determinants of healthcare workers' performance: a configurational analysis during covid-19 times. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 2021 [citado 13 de enero de 2022];18(11). Disponible en: https:// doi.org/10.3390/ijerph18115671

26. MINSA. NT N° 021-MINSA/DGSP V. 01 Norma Técnica: Categorías de establecimientos del sector salud [Internet]. 2005 p. 57. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/103_N.T.021Categoria.pdf

27. Vorina A., Simonič M., Vlasova M. An Analysis of the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Engagement. Econ Themes. 26 de junio de 2017;55(2):243-62. [citado 27 de agosto de 2022]. Disponible en: https://sciendo.com/article/10.1515/ethemes-2017-0014

28. Barden CL. The Correlation Between Employee Engagement and Job Satisfaction in the Social Security Administration. Capstone Proj [Internet]. 1 de enero de 2018 [citado 20 de febrero de 2022]; Disponible en: https://opus.govst.edu/capstones/365

29. Brito JF, Nava ME, Patlán J. Modelo teórico conceptual entre la satisfacción laboral y el engagement en personal de salud. Res Gate [Internet]. 6 de agosto de 2019 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Jose-Brito-Ortiz/publication/337719299_Modelo_teorico_conceptual_entre_la_satisfaccion_laboral_y_el_engagement_en_personal_de_salud/links/5de69e6992851c83645fbe15/Modelo-teorico-conceptual-entre-la-satisfaccion-laboral-y-el-engagement-en-personal-de-salud.pdf

30. Franco V, Quiroz E, Castaño EJ. Engagement en profesionales colombianos de la salud ¿Existen diferencias según el tipo de contrato? Rev Virtual Univ Católica Norte. 26 de mayo de 2020;(60):159-77. [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/1168

31. Zhou H, Han X, Zhang J, Sun J, Hu L, Hu G, et al. Job Satisfaction and Associated Factors among Medical Staff in Tertiary Public Hospitals: Results from a National Cross-Sectional Survey in China. Int J Environ Res Public Health. 19 de julio de 2018;15(7):E1528. [citado 10 de julio de 2021]; Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6068903/

32. Temesgen K, Aycheh MW, Leshargie CT. Job satisfaction and associated factors among health professionals working at Western Amhara Region, Ethiopia. Health Qual Life Outcomes. 17 de abril de 2018;16(1):65. [citado 10 de julio de 2021]; Disponible en: https://hqlo.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12955-018-0898-7

33. Kolo ES. Job satisfaction among healthcare workers in a tertiary center in kano, Northwestern Nigeria. Niger J Basic Clin Sci. 1 de enero de 2018;15(1):87. [citado 16 de julio de 2021]; Disponible en: https://www.njbcs.net/article.asp?issn=0331-8540;year=2018;volume=15;issue=1;spage=87;epage=91;aulast=Kolo;type=0

34. Sutta N. Engagement y satisfaccion laboral del usuario interno del Centro de Salud de Urcos, Cusco 2017. Univ Nac San Antonio Abad Cusco [Internet]. 2019 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5033

35. García M, Oruna EA. Relación entre engagement, vivencias asistenciales y satisfacción laboral de los profesionales de salud. Servicio de emergencia y centro obstétrico, centro de salud el bosque 2018. Univ Priv Antenor Orrego [Internet]. 2019 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5947

36. Suárez VM. Relación de la satisfacción laboral y el engagement en los colaboradores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa, 2021. Repos Inst Renati [Internet]. 2021 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3060339

37. Gamarra Y. Engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD – Cusco 2020. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62362

38. Sáenz KK, Thorndike MA. Niveles de engagement laboral de los colaboradores asistenciales del sector salud, Chimbote - 2019. Repos Inst - UCV [Internet]. 2019 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40883

39. Carrasco MC. Engagement en colaboradores de las clínicas privadas de salud ocupacional de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2018. Repos Inst USAT [Internet]. 2020 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2901

40. Zambrano F. Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De Un Centro De Salud, Ica 2016. Univ Cesar Vallejo [Internet]. 2017 [citado 18 de julio de 2021]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33010

41. Holguin Y, Contreras C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. Horiz Méd Lima [Internet]. abril de 2020 [citado 26 de junio de 2021];20(2). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2020000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es

42. Sanchez JG. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud Chota, 2017. Univ Nac Cajamarca Repos Inst - UNC [Internet]. 4 de septiembre de 2019 [citado 16 de julio de 2021]; Disponible en: http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3255

43. Espinoza WE. Influencia del perfil profesional en el nivel de satisfacción laboral del profesional enfermería - servicio de emergencia - Hospital Regional Cajamarca. Univ Nac Trujillo [Internet]. 27 de febrero de 2019 [citado 16 de julio de 2021]; Disponible en: http://dspace.unitru.edu.pe/handle/Unitru/11712

44. Eugenio KL. Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II-I del Distrito de Bambamarca, Provincia Hualgayoc,

Departamento Cajamarca. Univ Priv Antonio Guillermo Urrelo [Internet]. 10 de diciembre de 2019 [citado 6 de julio de 2021]; Disponible en: http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1181

45. Padilla R, Ramírez D. Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020. Univ Priv Antonio Guillermo Urrelo [Internet]. 18 de agosto de 2020 [citado 6 de julio de 2021]; Disponible en: http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1313

46. Kuok AC, Taormina RJ. Work engagement: Evolution of the concept and a new inventory. Res Gate. 20 de octubre de 2017;10:262-87. [citado 5 de febrero de 2022]; Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/320532866

47. Sonnentag S. A task-level perspective on work engagement: A new approach that helps to differentiate the concepts of engagement and burnout. Burn Res. 1 de junio de 2017;5:12-20. [citado 5 de febrero de 2022]; Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213058616300614

48. Espinosa JL. El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios [Internet]. repositorio Institucional UPC; 2017 [citado 24 de enero de 2022]. Disponible en: https://web.archive.org/web/20180420044443id_/http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/622703/5/Espinosa_qj.pdf

49. Pujol LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estud Gerenciales. 30 de marzo de 2018;3-18. [citado 4 de julio de 2021]; Disponible en: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2809

50. Ruvalcaba J., Selva C, Sagahún M. Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. En 2014 [citado 22 de septiembre de 2022]. p. 113-28. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion

51. Gutiérrez AL. Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015.

Repos Univ USAT [Internet]. 2015 [citado 19 de julio de 2021]; Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/103

52. Hernández R., Mendoza CP. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. México: McGraw-Hill Education; 2018 [citado 19 de julio de 2021]. Disponible en: https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612

53. Santabárbara J. J. Cálculo del tamaño de muestra necesario para estimar el coeficiente de correlación de Pearson mediante sintaxis en SPSS. REIRE Rev Innovació Recer En Educ. 4 de enero de 2021;14(1):1-7. [citado 17 de agosto de 2022]. Disponible en: https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/32565

54. Question Pro. ¿Sabes cómo realizar un muestreo aleatorio simple de manera sencilla? [Internet]. QuestionPro. 2018 [citado 23 de enero de 2022]. Disponible en: https://www.questionpro.com/blog/es/como-realizar-un-muestreo-aleatorio-simple/

55. Bravo MB. Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2020. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54716

56. Grández ML. Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de la Red de Salud - Moyobamba. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado 5 de febrero de 2022]; Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/677

57. Robles P, Rojas MC. La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. Rev Nebrija Lingüíst Apl Enseñ Leng. 2015;(18):12. [citado 19 de julio de 2021]; Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6344619

58. Garcia JJ. 1° Congreso Nacional de Educación «Educación para el éxito en el siglo XXI» [Internet]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; 2018; Lima - Perú. Disponible en: http://www.une.edu.pe/I-Congreso-Nacional-Educaci%C3%B3n-Exito-Siglo-XXI/Martes-13/07_I%20Congreso%20Nacional%20Educaci%C3%B3n%20ponencia.pdf

59. Observatori de Bioética i Dret. El Informe Belmont. Principios y Guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación Comisión Nacional para la

protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento [Internet]. Parc Cientific Barcelona; 1979 [citado 19 de julio de 2021]. Disponible en: http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf

60. Martín A. Como mejorar el engagement de los trabajadores en las organizaciones [Internet]. 2021. [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/356875160_Como_mejorar_el_engagement_de_los_trabajadores_en_las_organizaciones

61. Ortega A. y Patlán J. Efecto del engagement en el desempeño adaptativo y la satisfacción laboral de profesores universitarios. :25. [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: http://132.248.164.227/congreso/docs/xxiv/docs/3.02.pdf

62. Lupano ML., Waisman S. Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. Psicodebate Psicol Cult Soc. 2018;18(2):77-89. [citado 22 de enero de 2022]; Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6731920

63. Ge J. et al. Effects of effort-reward imbalance, job satisfaction, and work engagement on self-rated health among healthcare workers. BMC Public Health. 2021;21(1). [citado 13 de enero de 2022]; DOI: 10.1186/s12889-021-10233-w

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia
Anexo 02: Operacionalización de variables
Anexo 03: Instrumentos
Anexo 04: Validación de instrumentos
Anexo 05. Consentimiento informado
Anexo 06. Aprobación del Informe final
Anexo 07: Población y muestra de estudio
Anexo 08: Estructura y calificación de instrumentos
Anexo 09: Estadísticos descriptivos
Anexo 10: Prueba de normalidad y gráfico de dispersión
Anexo 11: Aprobación del comité de ética

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Manifestaciones del problema	El trabajo es muy importante en la vida de las personas. Se puede decir que las personas pasan trabajando por lo menos la mitad de su vida. El capital más importante en las organizaciones, es el capital humano, por lo que se le debe prestar mucha atención. Debemos tener en cuenta que la percepción positiva o negativa de las personas con su trabajo influyen en el nivel de compromiso, satisfacción y desempeño en la organización. En el sector salud la prestación de servicios se ve afectadas por muchos factores tales como: recursos humanos, la infraestructura y equipamiento, siendo el recurso humano un componente vital en éste ámbito, por lo cual garantizar su satisfacción es muy importante para brindar servicios de calidad. Es muy importante tener en cuenta el engagement y satisfacción laboral del personal de salud, ya que de ello depende que tenga un mejor desempeño y aumente su productividad, lo que beneficia a la institución. Por lo tanto, medir en engagement, la satisfacción laboral del personal de salud y determinar su relación es muy necesaria, ya que el empleado es el elemento principal en la empresa y de ellos depende conseguir el crecimiento y el éxito de la organización.
Problema	¿Cuál es la relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo?
Causas que originan el Problema	- Falta de compromiso del personal de salud con los objetivos de la organización. Personal que llega tarde al trabajo o falta. - El trabajo puede o no lograr la felicidad y el bienestar del personal - Hay muchos factores que pueden causar el bajo nivel de engagement y baja satisfacción laboral, afectar a su desempeño y por ende su calidad al brindar un servicio.

	- La no satisfacción en el trabajo puede desencadenar en daños a la salud física y mental de la persona. Además, los empleadores pueden correr el riesgo de perder al capital humano.
Objeto de la Investigación	Personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo
Objetivo General de la Investigación	Evaluar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo.
Objetivos específicos	- Establecer las características sociodemográficas y laborales del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo. - Determinar el nivel de engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, según dimensiones. - Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, según dimensiones. - Comparar el nivel de engagement según la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo. - Establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las dimensiones del engagement del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo.
Campo de la investigación	Hospital Santa María de Cutervo
Título de la Investigación	Engagement y Satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo.
Hipótesis	Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo.
Variables	Variable 1: Engagement Variable 2: Satisfacción laboral Variable de caracterización: sociodemográficos y laborales
Diseño de Investigación	Básica, cuantitativa, no experimental, transversal de alcance correlacional.

ANEXOS N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES		INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	FUENTES DE VERIFICACIÓN (FUENTES DE INFORMACIÓN)
Variable 1: **Engagement**: situación psicológica positiva relacionada al trabajo y caracterizada por entusiasmo, esfuerzo, pasión y energía que muestran los trabajadores en el desarrollo de su cargo.	**Vigor:** es la inversión de energía que se destina para realizar las tareas del cargo, de igual modo, como la persistencia y el esfuerzo que se muestra para lograr las metas de la organización.		**Engagement en General:** Bajo: 0 - 51 Medio: 52 - 77 Alto: 78 - 102	**Técnicas:** Encuesta **Instrumentos:** Cuestionarios **Engagement:** UWES-17 Schaufeli y Bakker (2003), Grández (2017) Valoración tipo Likert: Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2) Regularmente (3) Bastantes veces (4) Casi siempre (5) Siempre (6)	**Fuente de información:** Fuente primaria directa.
	Dedicación: es referido al nivel de entusiasmo e implicación que un empleado dedica a la tarea que desarrolla. Los que se acompañan de sentido de orgullo e inspiración hacia su trabajo.				
	Absorción: se refiere a la situación de inmersión y felicidad cuando realiza sus tareas laborales, lo que implica alta concentración y además disfruta de la labor asignada.				
Variable 2: **Satisfacción laboral:** Es la expresión de las sensaciones del trabajador de salud hacia su trabajo, que serán medidos con la aplicación de un cuestionario y valorados como baja, moderada y alta.	**Intrínseca o motivacional:** reflejan el contenido del trabajo de la persona, los que se evaluarán con el instrumento de satisfacción laboral.	Realización personal	**Satisfacción laboral en General:** Baja: 24 - 71 Moderada: 72 - 95 Alta: 96 - 120		
		Reconocimiento			
		Responsabilidad			
		Oportunidad de desarrollo			
	Extrínseca o Higiénica: están relacionados al entorno del trabajo, los que serán estimados mediante el instrumento de satisfacción laboral	Políticas de organización			
		Relaciones interpersonales			
		Condiciones laborales			

		Remuneraciones e incentivos		**Satisfacción laboral según Herzberg:** Gutiérrez (2015) y Oblitas (2018) Valoración tipo Likert: TD (1) D (2) I (3) A (4) TA (5)	
Variable de Caracterización: identificar los atributos particulares de una persona o algo, de tal manera que notoriamente se distinga del resto.					
Variables Sociodemográficas					
Edad: Tiempo que ha vivido una persona contando desde su nacimiento.			De 25 a 35 años De 36 a 45 años De 46 a 60 años		
Sexo: Características biológicas: anatómicas, fisiológicas, hormonales , que diferencian a hombres y mujeres.			Masculino Femenino		
Estado civil: Estado personal de un individuo.			Soltero (a), Casado/Conviviente Divorciado/Separado Viudo (a)		
Variables laborales					
Tiempo de servicio: Es el tiempo que una persona viene trabajando en alguna empresa.			De 1 a 5 años De 6 a 10 años De 11 a 30 años		
Condición Laboral: Situación actual del trabajador con respecto a su condición de empleo.			Nombrado (a) Contratado (a)		
Grupos ocupacionales: Función laboral del trabajador y los límites de su competencia, que los diferencia de los demás.			Médicos Enfermeras Obstetras Técnicos de Enfermería Administrativos Servicios Generales		

Escuela de Posgrado

ANEXO N° 03: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO: ESCALA DE UTRECH DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO (UWES-17)

Autor: Schaufeli W. y Bakker A. (2003) y validado en sector y contexto peruano por Grández M. (2017)

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES

Edad:	_____ Años			**Género:**	M		F
Estado Civil:	Soltero (a)		Casado (a) / Conviviente		Divorciado (a) / Separado (a)		Viudo (a)
Tiempo de Servicio	_____ Años		**Condición Laboral:**		Nombrado (a)		Contratado (a)
Grupo Ocupacional:	Médico		Enfermero (a)		Obstetra		
	Técnico de Enfermería		Administrativos		Servicios Generales		

Instrucciones.

Estimado(a) trabajador (a), el siguiente cuestionario está orientado para determinar el compromiso de los colaboradores en el trabajo. Su opinión, es muy importante, le agradecemos que por favor lea cuidadosamente cada uno de los ítems y decida si se ha sentido de esa forma, marcando con un aspa (X), el recuadro que considere exprese mejor su respuesta. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	REGULAR MENTE	BASTANTES VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
0	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
NINGUNA VEZ	POCAS VECES AL AÑO	ALGUNA VEZ AL MES O MENOS	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	VARIAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS

Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.							
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.							
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.							
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.							
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.							
7. Mi trabajo me inspira.							
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
9. Soy feliz cuando trabajo intensamente.							
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
11. Estoy inmerso en mi trabajo.							
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.							
13. Mi trabajo es retador.							
14. Me dejo llevar por mi trabajo.							
15. Soy muy persistente en mi trabajo.							
16. Me es difícil desconectarme de mi trabajo.							
17. Continúo trabajando incluso cuando las cosas no van bien.							

CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN HERZBERG

Autor: Gutiérrez A. (2015) modificado y adaptado por Oblitas S. (2018)

Instrucciones.

Estimado(a) trabajador(a), a continuación, le presentamos una encuesta sobre la percepción de su satisfacción laboral. Su opinión, es muy importante, le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
TD	**D**	**I**	**A**	**TA**
1	**2**	**3**	**4**	**5**

Ítems	**TD**	**D**	**I**	**A**	**TA**
1.Mi labor juega un papel importante al alcance de objetivos de mi institución.					
2.El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.					
3.Las actividades que realizo corresponden a mi función .					
4.Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.					
5.Los directivos o jefes de servicio reconocen mi desempeño laboral.					
6.Los usuarios dan muestran de agradecimiento o reconocimiento por la atención brindada.					
7.Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.					
8.Me agrada que mi trabajo tenga un alto nivel de responsabilidad.					
9.Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.					
10.Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.					
11.Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.					
12.La institución informa sobre asuntos e interés laborales que pueden mejorar mi status laboral (convocatorias, beneficios, nombramientos).					
13.Me siento conforme con mi rol de turnos.					
14.Me siento conforme con la designación de las unidades dentro del servicio.					
15.Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo.					
16.Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas.					
17.Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.					
18.Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores.					
19.Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
20.Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
21.La institución me proporciona los recursos necesarios, para brindar mi trabajo.					
22.Las condiciones de limpieza, salud e higiene cumplen con las normas y estándares.					
23.Mi remuneración es acorde al trabajo que realizo.					
24.Estoy conforme con los incentivos laborales que recibo.					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO N° 04: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Cuestionario: Escala Utrech de Engagement en el Trabajo o Utrech Work Engagement Scale (UWES-17)

Validez con Análisis factorial exploratorio

Previo a la realización del análisis factorial exploratorio (AFE), se exploró los índices de adecuación muestral. Luego, se llevó a cabo el cálculo del test KMO (Kaiser, Meyer y Olkin) cuyo valor fue de .916 el cual es considerado como muy bueno, la prueba de esfericidad de Barlet fue significativa (X2=2470,721; gl=136; p<.001); finalmente, el determinante alcanzó un valor de .003. Tales resultados permiten la viabilidad para efectuar el AFE, según Grández M.

Extracción de Factores por método mínimos no ponderados y Normalización Oblimin, de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de la Red de Salud Moyobamba.

Ítems	Factores			h^2
	F1	F2	F3	
2	.700			.394
5	.606			.493
4	.604			.474
3	.469			.388
1	.423			.316
13	.415			.277
7	.414			.439
16		.819		.588
14		.584		.382
6		.501		.331
17		.485		.428
12	.312	.339		.388
10			-.629	.492
15			-.498	.487
9		.355	-.451	.411
11			-.339	.395
8			-.325	.383
% Varianza	33.488	5.954	2.116	
	Correlación entre factores			
F1	1			
F2	.467	1		
F3	-.637	-.407	1	

Se aprecian 3 factores extraídos que explican el 41.558% de la varianza total del test, las cargas factoriales para los reactivos fueron superiores a .30; las comunalidades oscilan entre .277 a .588. Asimismo, la correlación de los tres factores extraídos es mayor a .30 lo cual justifica la rotación oblicua.

Análisis factorial confirmatorio

Suponiendo una estructura de 3 factores de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de la Red de Salud Moyobamba. Se efectuó el análisis factorial confirmatorio por medio del método de cuadrados mínimos no ponderados, donde se reporta el ajuste absoluto por medio de: el índice de bondad de ajuste (GFI=.973), el índice de bondad de ajuste ajustado (AGF=.965), y en el residuo estandarizado cuadrático medio (SRMR=.0631); el ajuste comparativo por medio del índice de ajuste normativo (NFI=.956); y el ajuste parsimonioso (PNFI=.815). Apreciando las correlaciones entre ítems las cuales varían de .214 a .440. Evidenciando que se ajusta el modelo teórico con el modelo estimado resultando mayor a .95. De esta manera, se aprecia cargas factoriales estandarizadas del análisis factorial confirmatorio de los 3 factores de la Escala, comprobándose la validez del constructo de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, propuesta por Schaufeli y Bakker. (Grández M.)

ítem	It16	It14	It11	It9	It6	It3	It13	It10	It7	It5	It2	It17	It15	It12	It8	It4	It1
It16	1																
It14	.313	1															
It11	.353	.360	1														
It9	.345	.351	.396	1													
It6	.305	.311	.350	.342	1												
It3	.353	.360	.406	.396	.350	1											
It13	.219	.224	.252	.246	.217	.252	1										
It10	.228	.233	.262	.256	.226	.262	.311	1									
It7	.279	.284	.320	.312	.276	.320	.380	.396	1								
It5	.250	.254	.287	.280	.247	.287	.340	.354	.433	1							
It2	.216	.220	.248	.242	.214	.248	.295	.307	.374	.335	1						
It17	.313	.319	.359	.351	.310	.359	.337	.352	.429	.384	.333	1					
It15	.321	.327	.369	.360	.318	.369	.346	.361	.440	.394	.342	.397	1				
It12	.312	.318	.358	.350	.309	.358	.336	.350	.428	.383	.332	.386	.396	1			
It8	.299	.304	.343	.335	.296	.343	.322	.335	.409	.367	.318	.369	.379	.368	1		
It4	.298	.304	.342	.334	.295	.342	.321	.335	.409	.366	.317	.369	.379	.368	.352	1	
It1	.260	.264	.298	.291	.257	.298	.280	.292	.356	.319	.276	.321	.330	.320	.306	.306	1

Validez: Coeficiente V de Aiken

En la tabla se observan los resultados de la V de Aiken, según pertinencia, relevancia y claridad de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo, como podrá apreciarse todos los índices pasan el criterio establecido (0.80) por ello la prueba cuenta con validez de contenido. (Grández M.)

Validez de contenido por V de Aiken de UWES 17

	1° Juez			2° Juez			3° Juez			V. DE AIKEN	V
ÍTEM	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00

Análisis de confiabilidad

Grández M., muestra los índices de fiabilidad según el coeficiente Omega, el cual reporta índices que varían de .733 a .769 en los factores extraídos según el análisis factorial confirmatorio. Sabiendo que el nivel de confiabilidad debe ser mayor a .70.

Estadísticos de fiabilidad de la forma situaciones de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de la Red de Salud Moyobamba (N=434).

Dimensiones	Media	DE	Asimetría	Curtosis	N ítems	ω
Vigor	30.712	3.923	-1.267	2.848	6	.769
Dedicación	25.954	3.205	-1.079	1.504	5	.733
Absorción	29.161	4.573	-.992	1.181	6	.767

Fiabilidad: En la presente investigación **se** realizó una prueba piloto (N=15), donde se determinó la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, demostrando alta confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,879	17

Cuestionario: Satisfacción Laboral según Herzberg

Validez de Contenido

La validez fue obtenida mediante la aplicación del Coeficiente V de Aiken, lo que se evidencia en la investigación de Oblitas S., utilizando la siguiente formula:

$$V = \frac{S}{(N\,(C-1))}$$

S = La sumatoria de valor asignado por el juez

N = Número de jueces

C = Número de valores de la escala de valoración (2, en este caso)

Cuestionario Satisfacción laboral según Herzberg

Ítems de evaluación	ESCALA					V de Aiken
	1 Juez	2 Juez	3 Juez	4 Juez	5 Juez	
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	0	1	1	0.8
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	0	1	0	1	0.6
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	0	1	0.8
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	0	0.8
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	0	1	0.8
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	0	0.8
18	1	0	1	1	1	0.8
19	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	0	0.8
21	1	1	1	1	1	1
22	1	1	0	1	1	0.8
23	1	1	1	0	1	0.8
24	1	1	1	1	0	0.8
Valor Final						**0.90**

De acuerdo a la fórmula aplicada según el resultado de V Aiken los jueces concuerdan en sus apreciaciones con un valor de 0.90 y si se lleva a porcentaje se menciona que hay un 90% de concordancia en opiniones.

Análisis de confiabilidad

Así mismo, Oblitas S. determinó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach en una prueba piloto con 10 participantes de características similares a la población de su estudio, donde encontró un valor de 0.821, que indica alta confiabilidad.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum_{i=1}^{k} S_i^2}{S_t^2}\right]$$

Dónde:

S_i^2 = varianza de cada ítem

S_t^2 = varianza de los puntajes totales

k = número de ítems del instrumento

$$\alpha = \left[\frac{24}{24-1}\right]\left[1 - \frac{20.83}{103}\right]$$

$$\alpha = (1.01)(0.82)$$

$$\alpha = 0{,}821$$

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	38,6923	40,302	,151	,822
VAR00002	38,4231	40,654	,178	,820
VAR00003	38,5000	37,940	,687	,807
VAR00004	38,4231	38,974	,595	,811
VAR00005	38,5385	43,058	-,309	,833
VAR00006	38,3846	39,046	,204	,824
VAR00007	38,6923	38,142	,508	,811
VAR00008	38,4231	38,574	,697	,809
VAR00009	38,8846	41,866	-,095	,829
VAR00010	38,8077	41,122	,018	,826
VAR00011	39,1154	42,826	-,283	,832
VAR00012	38,6154	39,046	,380	,815
VAR00013	39,1154	42,346	-,192	,829
VAR00014	39,0769	40,874	,081	,823
VAR00015	38,6154	38,486	,478	,812
VAR00016	38,6538	39,435	,300	,817
VAR00017	38,5000	40,340	,196	,820
VAR00018	38,5000	38,580	,553	,811
VAR00019	38,4615	39,058	,502	,813
VAR00020	38,5385	38,978	,436	,814
VAR00021	38,3462	41,355	,043	,822
VAR00022	38,4231	38,974	,595	,811
VAR00023	38,3846	39,606	,533	,814
VAR00024	38,6154	37,926	,579	,809

Fiabilidad: En la presente investigación se realizó una prueba piloto (N=15), y se determinó la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, obteniendo una alta confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,904	24

ANEXO N° 05: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Señor de Sipán

Investigador: Josefina Rosalmery Méndez Toledo

Título: Engagement y satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo

Como trabajador del Hospital Santa María de Cutervo, DECLARO:

Haber sido informado de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación Engagement y satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a mi intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos me asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación, como son:

- Evaluar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo. De manera general, según sus características sociodemográficas y laborales, y según sus dimensiones.

Cutervo, de del 2022.

_____

FIRMA

DNI:

ANEXO N° 06: APROBACIÓN DEL INFORME DE TESIS

El Docente:
Dr. JOSÉ ELÍAS CABREJO PAREDES

De la Asignatura:

SEMINARIO DE TESIS II

APRUEBA:

El Informe de Tesis: "ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DE CUTERVO"

Presentado por:
BACH. JOSEFINA ROSALMERY MÉNDEZ TOLEDO

Chiclayo, 05 de octubre del 2022

_____

Dr. JOSÉ ELÍAS CABREJO PAREDES

ANEXO N° 07: POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

Población total de personal de salud que laboran en el Hospital Santa María de Cutervo.

Grupo ocupacional	Población (N)
Médicos	28
Enfermeras (os)	48
Obstetras	18
Técnicos de Enfermería	80
Administrativos	16
Servicios Generales	18
Total	**208**

Fuente: Datos proporcionados por la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Santa María de Cutervo-2022

Muestra del personal de salud que labora en el Hospital Santa María de Cutervo.

Grupo ocupacional	Población (N)	k	Muestra (n)
Médicos	28		12
Enfermeras (os)	48		20
Obstetras	18		08
Técnicos de Enfermería	80	0.42	34
Administrativos	16		06
Servicios Generales	18		08
Total	**208**		**88**

Fuente: Datos proporcionados por la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Santa María de Cutervo-2022

ANEXO N° 08: ESTRUCTURA Y CALIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Estructura del Cuestionario Escala de Utrech de Engagement en el Trabajo (UWES-17)

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	PUNTUACIÓN
ENGAGEMENT	VIGOR	1,4,8,12,15,17	Nunca = 0 Casi nunca = 1 Algunas veces =2 Regularmente = 3 Bastantes veces = 4 Casi siempre = 5 Siempre = 6
	DEDICACIÓN	2,5,7,10,13	
	ABSORCIÓN	3,6,9,11,14,16	

Fuente: La autora

Nivel de Engagement en el Trabajo del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo

NIVELES	DIMENSIONES			GENERAL
	VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN	
ALTO	28 - 36	24 - 30	28 - 36	**78 - 102**
MEDIO	18 - 27	15 - 23	18 - 27	**52 - 77**
BAJO	0 - 17	0 - 14	0 - 17	**0 - 51**

Fuente: La autora

Estructura del Cuestionario de Satisfacción Laboral según Herzberg

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PUNTUACIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIONAL O INTRÍNSECA	Realización personal	1 a 4	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
		Reconocimiento	5 a 7	
		Responsabilidad	8 a 10	
		Oportunidades de desarrollo	11 y 12	
	HIGIÉNICA O EXTRÍNSECA	Políticas organizacionales	13 a 15	
		Relaciones interpersonales	16 a 19	
		Condiciones laborales	20 a 22	
		Remuneraciones e incentivos	23 y 24	

Fuente: La autora

Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo

NIVELES	DIMENSIONES		GENERAL
	MOTIVACIONAL O INTRÍNSECA	HIGIÉNICA O EXTRÍNSECA	
ALTA	48 - 60	48 - 60	**96 - 120**
MODERADA	36 - 47	36 - 47	**72 - 95**
BAJA	12 - 35	12 - 35	**24 - 71**

Fuente: Tomado de Oblitas S. (2018)

ANEXO N° 09: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

Estadísticos descriptivos del engagement y la satisfacción laboral en general y por dimensiones del personal de salud del Hospital santa María de Cutervo, 2022.

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
D1: Vigor	88	20	36	30.34	3.817
D2: Dedicación	88	18	30	26.39	3.045
D3: Absorción	88	13	36	27.91	5.196
Nivel de Engagement	**88**	**56**	**102**	**84.68**	**10.445**
D1: Motivacional o Intrínseca	88	29	57	47.44	4.936
D2: Higiénica o Extrínseca	88	29	58	44.08	6.798
Nivel de Satisfacción Laboral	**88**	**60**	**115**	**91.52**	**10.732**
N válido (por lista)	88				

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

ANEXO N° 10: PRUEBA DE NORMALIDAD Y DIAGRAMA DE DISPERSIÓN

Prueba de Normalidad de las variables de Engagement y Satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1: Vigor	0.125	88	0.002	0.952	88	0.003
D2: Dedicación	0.171	88	0.000	,0.884	88	0.000
D3: Absorción	0.132	88	0.001	,0.931	88	0.000
Engagement	0.122	88	**0.003**	0.947	88	0.001
D1: Motivacional o Intrínseca	0.095	88	0.048	0.967	88	0.023
D2: Higiénica o Extrínseca	0.088	88	0.086	0.982	88	0.250
Satisfacción Laboral	0.075	88	**0,200***	0.991	88	0.825

Nota. * Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

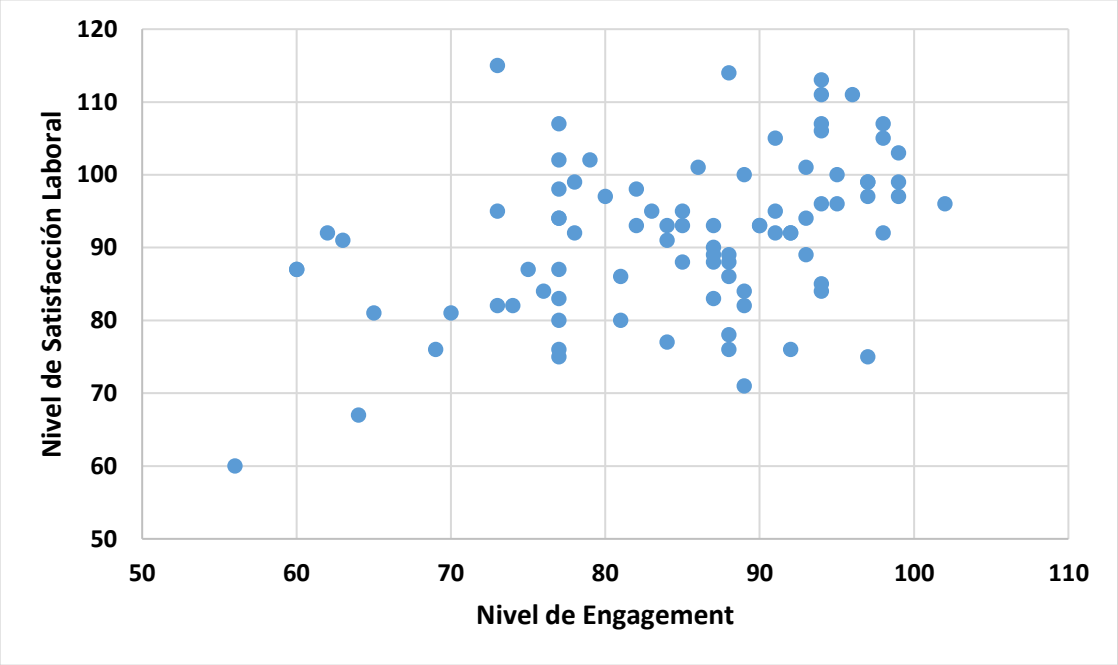


Figura 8. Diagrama de Dispersión de las variables Engagement y Satisfacción Laboral. Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario al personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo, 2022.

ANEXO N° 11: APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA

COMITÉ INSTITUCIONAL
DE ÉTICA EN
INVESTIGACIÓN - CIEI

UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

DICTAMEN DE APROBACIÓN DEL CIEI

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chiclayo, 01 de Setiembre del 2022.

El Comité de Ética para la Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, habiendo deliberado siguiendo los procedimientos vigentes, fundamentados en los principios éticos de la investigación y sus normativas, respecto al proyecto titulado: Engagement y satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo con código 0208-01092022-CIEI, tomó la siguiente decisión: **APROBADO** con vigencia por 1 año.

Presidencia CIEI Daniel José Blanco Victorio	**DNI** 25859274	
Secretaría Técnica Delia Florencia Dávila Vigil	**DNI** 17623265	
Miembro titular interno Cecilia Arias Flores	**DNI** 16401649	
Miembro titular interno Isabel Graciela Maguiña de Lizárraga	**DNI** 43154501	
Miembro titular interno David Yeret Rodríguez Salazar	**DNI** 40556856	
Miembro titular interno Guillermo Alexander Quezada Castro	**DNI** 44116307	
Miembro titular interno Anibal Alviz Meza	**CE** 003974953	
Miembro titular interno Jacksaint Saintila	**CE** 000837035	
Miembro titular alterno Edward Ramírez Asis	**DNI** 31668274	
Miembro titular alterno Manuel Humberto Vásquez Coronado	**DNI** 16481705	