

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“El engagement y su relación con la satisfacción en el trabajo en el Hospital  
Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021”**

---

**Línea de Investigación**

Relaciones Humanas Laborales

**Autor (es):**

Br. Fernández Rivas, Lía Stephanía

Br. Juárez Cruz, José Simón

**Asesor**

Dr. García Crisanto, Alex

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-5623-0484>

**Piura – Perú**

**2022**

**Fecha de sustentación: 2022/06/08**

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

**Presidente** : Dr. Francisco Alexandro Ramos Flores

**Secretario** : Mg. Rosa Beatriz Vidalón Moreno

**Vocal** : Mg. Giovanni Fernando Fiorentini Candiotti

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: *“El engagement y su relación con la satisfacción en el trabajo en el Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021”*.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es *determinar la relación entre el engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021*.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. Fernández Rivas, Lía Stephanía



Br. Juárez Cruz, José Simón

## DEDICATORIA

*A mi madre Betty Cruz, abuelos José y Bertha, tíos Marianela y Freddy, primas Belén, Mayra y Adriana, mis mejores amigos que siempre me brindaron su apoyo incondicional y que han estado a mi lado, no sólo en la carrera universitaria si no durante toda mi vida. Pero sobre todo a mí, por continuar, por resistir, por levantarme y sonreír, a pesar de todo, para el logro de mis metas.*

*Juárez Cruz, José Simón.*

*A mi madre Lisset Rivas por su apoyo incondicional y a Yessi por su motivación constante. Gracias a ambas por guiar mis pasos con amor, sostenerme en cada caída, levantarme, confiar y creer en mí siempre. Gracias Martin, Carlos, Kari, hermanos y amigos que están presentes en cada momento importante y me ayudan a seguir mejorando cada día.*

*Fernández Rivas, Lía Stephanía.*

## AGRADECIMIENTO

*A la Universidad Privada Antenor Orrego porque a través de su plana docente de la Escuela Profesional de Administración que nos aportaron todos sus conocimientos, orientación y valores, los cuales nos ayudan actualmente en nuestra vida profesional.*

*A nuestro asesor, por el apoyo, su guía y acompañamiento brindado en la elaboración y desarrollo de nuestra investigación siendo un gran participe de este resultado.*

*Fernández Rivas, Lía Stephanía*

*Juárez Cruz, José Simón*

## RESUMEN

La presente investigación titulada *“El engagement y su relación con la satisfacción en el trabajo en el Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021”* tiene como objetivo general determinar la relación entre el engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021. Esta investigación parte de una realidad problemática que lleva al siguiente problema de investigación: ¿De qué manera se relaciona el engagement con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021?, el cual tiene como hipótesis de investigación que el engagement se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021. Esta investigación fue básica correlacional, tuvo una población de 68 médicos, los cuales fueron objeto de estudio mediante la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario conformado por 17 preguntas, las cuales al analizarse permitieron llegar a las siguientes conclusiones: El engagement se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021, según la prueba Chi – cuadrado que arrojó un valor de 87,291<sup>a</sup> con 6 grados de libertad y una significancia < 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada, el nivel de engagement del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021 según un 55.9% de las encuestas manifiesta un nivel alto, el nivel de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021, según el 50.0% de las encuestas manifiesta un nivel alto y existe una correlación positiva alta entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021, según la prueba Tau – b de Kendall entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo, el cual arrojó valores de 0.864, 0.903 y 0.891 respectivamente, lo que indica una alta correlación entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021.

*Palabras clave: Engagement, satisfacción en el trabajo, Hospital Regional José Cayetano Heredia*

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Engagement and its relationship with job satisfaction at the José Cayetano Heredia Regional Hospital, Piura January - April 2021" has the general objective of determining the relationship between engagement and job satisfaction at the Regional Hospital. José Cayetano Heredia, Piura January - April 2021. This research is based on a problematic reality that leads to the following research problem: How is engagement related to job satisfaction at the José Cayetano Heredia Regional Hospital, Piura January – April 2021? which has as a research hypothesis that engagement is positively related to job satisfaction at the José Cayetano Heredia Regional Hospital, Piura January - April 2021. This research was basic correlational, it had a population of 68 doctors , which were studied using the survey technique and the questionnaire instrument according to posed by 17 questions, which when analyzed allowed the following conclusions to be reached: Engagement is positively related to job satisfaction at the José Cayetano Heredia Regional Hospital, Piura January – April 2021, according to the Chi-square test that yielded a value of 87,291a with 6 degrees of freedom and a significance  $<0.05$ , therefore, the proposed hypothesis is accepted, the level of engagement of the José Cayetano Heredia Regional Hospital, Piura January - April year 2021 according to 55.9% of the surveys manifests a high level, the level of satisfaction in the work of the collaborators of the José Cayetano Heredia Regional Hospital, Piura January - April year 2021, according to 50.0% of the surveys shows a high level and there is a high positive correlation between the dimensions of engagement and job satisfaction at the José Cayetano Heredia Regional Hospital, Piura January - April 2021, according to the Kendall Tau - b test between the dimensions of the engagement and job satisfaction, which yielded values of 0.864, 0.903 and 0.891 respectively, indicating a high correlation between the dimensions of engagement and job satisfaction of the José Cayetano Heredia Regional Hospital, Piura January – April year 2021.

*Keywords: Engagement, job satisfaction, José Cayetano Heredia Regional Hospital.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
PRESENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Formulación del Problema .....	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Enunciado del problema.....	13
1.2. Justificación.....	13
1.2.1. Teórica .....	13
1.2.2. Práctica .....	14
1.2.3. Metodológica .....	14
1.2.4. Social .....	14
1.3. Objetivos .....	14
1.3.1. Objetivo general .....	14
1.3.2. Objetivos específicos .....	14
II. MARCO DE REFERENCIA.....	15
2.1. Antecedentes .....	15
2.1.1. A nivel internacional .....	15
2.1.2. A nivel nacional .....	16
2.1.3. A nivel local .....	18
2.2. Marco teórico .....	19
2.2.1. Engagement.....	19
2.2.2. Satisfacción en el trabajo .....	24



2.3. Marco conceptual.....	28
2.4. Hipótesis .....	29
2.5. Variables .....	30
2.5.1. Operacionalización de variables.....	30
III. MATERIAL Y MÉTODOS.....	31
3.1. Material .....	31
3.1.1. Población.....	31
3.1.2. Marco de muestreo .....	31
3.1.3. Unidad de análisis .....	31
3.1.4. Muestra .....	31
3.2. Métodos .....	31
3.2.1. Diseño de investigación .....	31
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación .....	31
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos .....	32
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	34
4.1. Presentación de resultados.....	34
4.2. Discusión de resultados .....	39
CONCLUSIONES .....	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS.....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Operacionalización de las variables .....	30
Tabla 2 Relación de expertos.....	32
Tabla 3 Nivel de engagement de los médicos del Hospital Regional José Cayetano Heredia.....	34
Tabla 4 Nivel de satisfacción en el trabajo de los médicos del Hospital Regional José Cayetano Heredia.....	36
Tabla 5 Correlación entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo.....	38
Tabla 6 Prueba de Chi Cuadrado.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Vigor.....	34
Figura 2 Dedicación .....	35
Figura 3 Absorción .....	35
Figura 4 Reto de trabajo.....	36
Figura 5 Remuneraciones justas.....	37
Figura 6 Condiciones de trabajo.....	37

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.1. Realidad problemática**

Actualmente en todo el mundo empresarial, las empresas se han tornado mucho más competitivas y globalizadas, debido a esto el bienestar de los trabajadores se torna más débil a cualquier cambio en la gestión humana, en tal forma el aumento de productividad se transforma en un objetivo primordial para todas las empresas ya sean públicas o privadas, por esta manera, las empresas públicas adquieren valor en el servicio que se ofrece a las personas o usuarios; sin embargo, se olvidan de investigar los problemas que perjudican a los usuarios que laboran en ella.

Ante ello, investigaciones realizadas a nivel mundial por Aguilar, Magaña, & Surdez (2019), el 76% de los empleados no está satisfecho con su empleo, esto debido a las deficiencias en la remuneración, los planes de jubilación, los horarios flexibles, y sobre todo la mala gestión de las organizaciones. Así mismo indica que, “las jerarquías directivas casi nunca están sincronizadas con las estrategias y prioridades fijadas por las áreas de recursos humanos” (Atalaya, 2020). Siendo esta otra de los componentes que afecta directamente a la satisfacción de los trabajadores, la cual repercute también que el trabajador incremente su productividad en sus labores.

En países latinoamericanos, el crecimiento de las organizaciones se encuentra en el trabajo que ejecutan los trabajadores, la cual tiene más valor actualmente. Esto se ha demostrado a través del interés que demuestran las empresas por desarrollar un modelo de gestión humana que abarque las emociones positivas, las relaciones de trabajo, el engagement, etc. (Salanova, Martínez, & Llorens, 2019). Cabe mencionar que el engagement puede ser entendido como vinculación psicológica al trabajo, o implicación laboral; aunque según lo afirma Salcedo (2019), estos son sólo términos que se acercan al verdadero significado.

Salcedo (2019) reconoce que muchas compañías piensan en sus trabajadores como el activo más valorado y que el engagement tiene un rol

importante promoviendo en ellos los valores del respeto y responsabilidad, generando trabajadores más productivos y por ende una empresa más rentable. El engagement es uno de los constructos más importantes para la dirección de recursos humanos en las organizaciones. (Salanova y Schaufeli, 2020; (Carrasco, De la Corte, & León, 2019)

En el Perú la problemática respecto a la satisfacción laboral no es distinta a la de los demás países, esto debido a que se sabe que el personal es el activo más importante, sin embargo, no se tiene en cuenta las necesidades que exigen, por lo que la misma situación del país, obliga al trabajador a laborar bajo un sueldo básico, sin importar el ambiente laboral, la buena remuneración o reconocimientos, (Ojeda, 2018). Esto ha llevado a las empresas a no sacar el máximo potencial de sus trabajadores y por ende no marcar un nivel de diferenciación ante la competencia por lo que muchas solo caen en rotación del personal o fracasan en el intento de ser una de las mejores empresas o entidades, sin importar el rubro al que se dediquen.

Sin embargo, en las organizaciones públicas y privadas en la ciudad de Piura, no basta simplemente con conocer el nivel de engagement y armar o actuar sobre políticas de gestión humana, se deben obtener resultados más completos que permitan tomar decisiones más complejas. Es necesario saber cómo se siente el empleado con la forma actual de trabajar en las organizaciones para saber qué nuevas metodologías y formas de actuación se pueden desarrollar que respondan a lo que le satisface. De esta forma, considerando la importancia de mantener a los colaboradores en las organizaciones y los métodos a desarrollar para ello, es importante conocer los efectos de estas políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización sobre el trabajador. Esta información se puede medir a través de la satisfacción en el trabajo, puesto que esta variable permite recopilar datos sobre el grado de eficiencia y eficacia alcanzado por una organización, lo que revela objetivamente el estado actual de esta. (Latham & Ernst, 2018)

En la ciudad de Piura, se encuentra el Hospital Regional José Cayetano Heredia, que actualmente cuenta con 68 colaboradores los cuales vienen trabajando bajo la modalidad CAS. Este hospital es reconocido por sus

años en servicio de las personas que residen en la ciudad y los que vienen de otros sitios. Este hospital se enfoca en brindar el mejor servicio de atención médica de la ciudad por lo que constantemente es muy recurrido y más en estos tiempos de pandemia. El Covid-19 trajo consigo no solo decesos y escases tecnológica sino también factores que afectaban al desarrollo del personal en su área de trabajo. La insatisfacción laboral era notoria según las quejas que muchas veces los pacientes hacían notar; Todo esto producto de que no están organizados según el engagement, lo cual termina siempre en un mal ambiente de trabajo, remuneración no de acorde al servicio que estaban haciendo y finalmente el estrés de que podían contagiarse.

Por esta razón se plantea la siguiente investigación en donde se estudió al Engagement y su relación con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021.

### **1.1.2. Enunciado del problema**

¿De qué manera se relaciona el engagement con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Teórica**

Investigar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral y es importante debido a que, a nivel empírico, existen pocas investigaciones que han estudiado el vínculo entre estas dos variables, en especial dentro del ámbito organizacional peruano. Esquerre y Ruiz (2017), Richard (2015), Messarina (2019), Portilla (2017), Candia et al. (2017), proponen que entre los principales aportes que brinda el estudio de los constructos en mención, es el poder llegar a identificar aquellos factores que influyan, tanto positiva como negativamente, en el desempeño y en el comportamiento de los colaboradores. De esta manera, se espera que las organizaciones cuenten con la capacidad de aplicar estrategias que vayan de acuerdo con las necesidades del negocio, que fomenten la satisfacción laboral entre su personal y, como consecuencia, logren aumentar los niveles de compromiso e involucramiento con su trabajo.

### **1.2.2. Práctica**

La investigación será tomada como guía para estudios futuros que tengan relación con el tema, al mismo tiempo se identificó la deficiencia del Hospital Regional José Cayetano Heredia concerniente al engagement y satisfacción en el trabajo, además se buscó conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores de la Hospital Regional José Cayetano Heredia, conllevando para tener en cuenta para poder emplearlo en problemas relacionados parecidas a esta investigación.

### **1.2.3. Metodológica**

Se siguen procedimientos de investigación en donde, se utilizó técnicas e instrumentos, tales como, las encuestas que se realizaron a los colaboradores de la empresa, lo que permitió cuantificar y medir las variables del problema y la contrastación de su hipótesis.

### **1.2.4. Social**

La presente investigación contribuye como base para nuevos estudios debido a que se ofrecen alternativas que permiten mejorar los niveles engagement y satisfacción en el trabajo para los trabajadores de la empresa, objeto de estudio, de tal manera que estas mejoras tengan un impacto positivo en sus centros laborales.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre el engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer el nivel de engagement del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.
- Identificar el nivel de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.
- Determinar la relación entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. A nivel internacional

Granados (2019), en su tesis de titulación titulada *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República* desarrollada en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de la ciudad de Bogotá, Colombia. El autor buscó abordar los problemas de salud psicosocial desde una perspectiva positiva. A diferencia de los métodos preventivos y curativos que se manejan actualmente, desde la prevención de riesgos y el tratamiento de enfermedades relacionadas con el estrés en el trabajo, el tema del compromiso y los recursos personales adecuados es complementario, puesto que ya no interfiere con la prevención y tratamiento de lesiones existentes. La evaluación se realizó mediante el cuestionario UWES de la Utrecht Work Engagement Scale, que consta de 17 artículos, que revelan tres aspectos: fortaleza, compromiso y absorción, de acuerdo con un marco teórico que explica que la máxima apropiación de los recursos personales permite que una persona perciba las tareas como un desafío satisfactorio, lo que contribuye al bienestar psicosocial, lo que excluye la posibilidad de síndrome de burnout. Los resultados serán analizados y evaluados para su presentación. Miembros y directivos de la organización, se convierten en una herramienta que se puede utilizar para incrementar el nivel de compromiso, transferirlo a otros funcionarios, optimizar el trabajo en equipo, mejorar la salud psicosocial de los empleados y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

La investigación resalta que el engagement laboral define el interés de un empleado en las actividades que realiza en la organización, destacando que hoy en día, el engagement es una tendencia emergente más relevante del panorama actual de los recursos humanos.

Barahona (2018), en su tesis doctoral titulado *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Unidad Educativa Jaques Dalcroze*, desarrollado en la Universidad Internacional SEK de la ciudad de Quito, Ecuador. La autora buscó determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en la unidad de formación de Emile



Jacques Dalcroze, una muestra de 52 personas. El objetivo principal de este estudio fue determinar los niveles satisfacción laboral y compromiso organizacional, tras lo cual se comprueba si existe una relación positiva o negativa entre estas dos variables. Se aplicaron dos cuestionarios: Job Description Index (JDI) para medir la satisfacción laboral y Cuestionario de compromiso organizacional (OCQ) para medir el compromiso organizacional. Se encontró que existe una relación positiva entre ambos y se identificaron los factores que brindan satisfacción e insatisfacción. Finalmente fue descubierto a mayor satisfacción, mayor nivel de compromiso.

El autor expone que la necesidad de evaluar la satisfacción laboral radica en que ayuda a conocer cuáles son los factores que pueden ser detonantes para que un empleado renuncie a sus actividades laborales.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Messarina (2019), en su tesis de licenciatura titulada *Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima*, desarrollada por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de la ciudad de Lima, Perú. El autor buscó examinar la relación entre compromiso y satisfacción. el trabajo de los operadores de una empresa privada para el procesamiento y venta de vidrio y aluminio en Lima. La muestra estuvo formada por 100 hombres de edad media 30 años, para lo cual el cuestionario UWES 17 (Schaufeli & Bakker, 2003) y los cuestionarios de satisfacción laboral (Chiang, Gómez & Salazar, 2015). Los instrumentos tenían propiedades psicométricas aceptables en la muestra. estudió. Asimismo, un estudio de los principales componentes del UWES 17 mostró que una ROP de 0,80 y la prueba de esfericidad de Bartlett tuvieron una puntuación alta significativa,  $X^2(136) = 623,81$  ( $p < 0,001$ ), mientras que la consistencia interna fue significativa Alfa de Cronbach.84. Para el cuestionario de satisfacción laboral, el KMO es 0,81, con una prueba de esfericidad de Bartlett muy significativa,  $X^2(861) = 2714,67$  ( $p < 0,001$ ), y concordancia interna con el valor alfa de Cronbach de 95. Debido al análisis de correlación, una relación positiva ( $r = 0.30$ ,  $p < 0.01$ ) entre las variables estudiadas, que coinciden con lo asumido en este estudio.

El autor destacó que el engagement mide el nivel de compromiso que el empleado tiene con la organización y que tan involucrados están los empleados con esta en su conjunto y, por extensión, como se sienten con respecto a la dirección.

Lomas (2018), en su tesis de licenciatura titulada *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*, desarrollado por la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Tarapoto, Perú. El autor buscó determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores municipales del Distrito de Buenos Aires 2017. El estudio no fue experimental; El diseño del estudio fue descriptivo y correlativo: el estudio también utilizó una muestra de 70 trabajadores del distrito de Buenos Aires en 2017, quienes fueron evaluados mediante cuestionarios para recolectar información, lo que podría llevar a la siguiente conclusión: La aplicación de estadísticas demostró lo disponible, Relación directa; un valor positivo muy alto entre la satisfacción laboral y la productividad porque P (señal (bidireccional)) es en 0.00, que es menor a 0.05; donde la correlación de Pearson r es 0.944, lo que significa que la variable de satisfacción laboral afecta la variable Productividad en un 89%. Estos resultados provienen de una muestra de la cual el 34% reportó bajos niveles de satisfacción, lo que afecta su desempeño. En la muestra total, 34% manifestó tener baja satisfacción porque la organización no ofrece todas las oportunidades y libertad para realizar sus actividades; el salario es independiente de las funciones y responsabilidades que requiere el puesto; de igual manera, el nivel de productividad de los trabajadores en el distrito de Buenos Aires. En promedio, 39%, debido a que los empleados a veces muestran que están dispuestos a realizar un trabajo adicional en su trabajo o en otras áreas de actividad, los empleados a veces muestran que utilizan y utilizan correctamente los equipos de la planta.

El autor expresa que, al reconocer que los empleados están cómodos y felices en la organización, son más productivos y leales a la organización, pues los empleados satisfechos no trabajan por obligación, sino que se esfuerzan día a día por llevar a la organización a otro nivel. Destacando

que la productividad solo aparece cuando estos están satisfechos con su trabajo y con su organización en general.

### **2.1.3. A nivel local**

Vinces (2018), en su tesis de licenciatura *Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura*, desarrollada por la Universidad Nacional de Piura, Perú. La autora centró su investigación en la situación problemática actual de las empresas, las preocupaciones de las empresas antes de levantar capital financiero son los recursos humanos, y los considera lo más importante que tienen las empresas, por lo que hoy en día existen muchas formas de mantener y mantener la motivación de los empleados. Por tal motivo, esta disertación tiene como objetivo proponer un plan de trabajo para mejorar la productividad de los empleados de la institución financiera CMAC Piura 2018. La población estuvo conformada por empleados de los departamentos de crédito y operaciones de CMAC Piura, un total de 55 trabajadores. Se utilizó un método deductivo con un tipo de investigación descriptiva y focalizada; con un diseño cuantitativo no experimental, puesto que las variables de estudio: el engagement y la productividad laboral no cambiaron. La recolección de datos para este estudio se basó en una encuesta basada en un cuestionario en formato de escala Likert, lo que resultó en que el 63.6% de los coautores encontraran que el compromiso con el departamento era bajo. En cuanto a su desempeño, el 50.9% manifestó que el nivel de desempeño está mal calificado. Los resultados mostraron que si se aplica la financiera CMAC Piura se mejora la propuesta del plan de comunicación. Se concluye con el desarrollo de una propuesta de seminarios individuales como: desarrollo personal, liderazgo, autoestima y convivencia extramuros.

El autor resalta en su investigación, que toda organización opera en entornos que generan desafíos que impactan en estas, por lo que lograr una gestión estratégica del engagement en el trabajo es indispensable, pues contribuye a que los colaboradores se sientan vinculados, auto eficaces, dedicados y comprometidos en sus labores, generando en ellos una elevada productividad.

## 2.2. Marco teórico

### 2.2.1. Engagement

- Definición del engagement

La variable de engagement se centra en las fortalezas y funciones humanas, pero no en los puntos débiles o disfuncionales, (Salcedo, 2019). Esta variable se conoce como la identificación que una persona siente con su lugar de trabajo, metas y objetivos para la organización en su conjunto, (Robbins, 2015). Asociado a esto está la motivación del empleado para permanecer en una empresa que le ayuda a alcanzar sus metas, (Jericó, 2001). Es el compromiso que contribuye a la ejecución (del personal) de acciones que les permitan lograr metas organizacionales, a medida que se crea un estado de ánimo positivo que permanece tiempo caracterizado por la energía y la determinación. (Bravo, 2013)

Araujo & Brunet (2014) dice que se caracteriza particularmente y también determina que la dedicación tiene su lugar en el deber, es decir que los especialistas en recursos humanos eligen de tal manera que no interpretan la palabra desde el principio de que en español significa aptitud y responsabilidad. contiene una relación específica con el deber, aunque es cierto que no representa una cosa comparativa.

Salanova y Schaufeli (2020) exponen que el compromiso como tal comunica que la responsabilidad corporativa en las afiliaciones es la expresión útil que se destaca en un sentido general con la dedicación de los colegas para llevar a cabo sus misiones dentro de las empresas u organizaciones, siendo el Burnout Converse que se trata de un Estado interesado vinculado al progreso de las actividades; Los dos Estados incluidos por el cómplice en la ejecución de sus poderes tendrán una influencia específica en la productividad del trabajo, puesto que se introducen dos circunstancias, el principio de que el experto se siente obligado a la afiliación y está satisfecho con el marco vigoroso y vivo, sincero y dispuesto a llevar a cabo su trabajo y cualquier otra circunstancia, mostrando debilidad ansiosa, falta de adecuación en la impresión de trabajo y una despersonalización o una retroalimentación sobre los especialistas del cambio de actividades. (Vila, Álvarez, & Castro, 2015)

El asociado con la pareja o, además, retratado como relacionado, es un hombre que explota el aprendizaje, por su impedancia con la que comienza su trabajo o su trabajo, entusiasmado por mantener el compromiso y la precisión en las actividades que termina; Lo que lo convierte en un recurso humano excepcionalmente comprometido, siendo uno de los elementos esenciales para las empresas que afirman ser sólidas, que buscan alcanzar la razonabilidad después de un cierto tiempo, por lo tanto, se puede suponer que una persona que se compromete a señalar, como convertirse en una base fundamental en una organización o entidad cualquiera sea el encabezado. (Vila, Álvarez & Castro, 2015)

- El engagement como herramienta de medición

Salanova y Schaufeli (2020) definen principalmente el compromiso como una herramienta a través de métodos que pueden igualar por completo las limitaciones que las personas o socios colocan en una institución, una empresa u organización. La obligación regula en principio la institucionalidad del socio o persona en relación con la asociación en términos de materialidad, control, responsabilidad, percepción y el nivel de concentración que tiene un experto para ejercer sus competencias.

Independientemente de las diferentes condiciones que el socio encuentre rezagado por el cumplimiento de su capacidad, las autoridades deben crear una relación que sea igual a la organización para la cual se han realizado determinadas pruebas, donde (Salanova y Schaufeli, 2020 y Messarina, 2019 ), que percibe la fatiga como un estado mental inverso que exhiben los socios para realizar sus habilidades, y esta se ha aclimatado a tres criterios: falta de vitalidad, fatiga emocional y despersonalización que también tiene un empleado con el trabajo asignado.

Según lo definido, el fabricante vio esto porque es importante que el experto tenga una relación beneficiosa y se sienta firmemente conectado a la relación donde realiza una actividad específica que le permite reconocer un remedio de la deuda como un antónimo de burnout. al cual se hace referencia en tres evaluaciones: calidad, responsabilidad (compromiso) y mantenimiento, que se miden a través de una encuesta como herramienta de compromiso (UWES). (Salanova, Martínez & Llorens, 2019)

Salanova y Schaufeli (2020), indica que una respuesta clara al porqué de esta nueva visión es que una visión más positiva del trabajo humano y multinivel da respuestas a interrogantes sobre el progreso que se está produciendo en la cultura del orden moderno. Las demandas sociales se desarrollan rápidamente y con ellas las empresas cambian en otros lugares. Estos cambios tiránicos, por tanto, afectan la ocupación y, por tanto, el bienestar, la prosperidad y la prosperidad de los delegados. Aunque es probable que estos movimientos se pasen por alto, esto podría conducir en última instancia a la expansión de alianzas "rotas", que se expresan en su negación de apoyo a oportunidades y cambios según el país. (Salanova, Martínez & Llorens, 2019)

Del mismo modo Lorente y Vera (2010), respecto a la problemática en la mayoría de las asociaciones, instituciones y empresas, sin precisar tamaño y agrupación, se desarrollan como factor fundamental diversos estudios relacionados con el nivel de expresión de la población cerebral, mencionando un determinado productor (Salanova, Martínez & Llorens, 2019), donde se reconoció que la música pop está asociada a la autonomía, mucha confianza, calidad, confianza y especial compromiso con esta pareja apoya el avance de las actividades que brinda la organización; como ya se mencionó, se enfatiza la importancia de reconocer las metas en el avance de la organización, lo cual es la motivación de por qué la participación como una colección mecánica de evaluaciones en la institucionalización de la membresía se encuentra en un nivel básico extremadamente necesario.

- La importancia de la variable engagement

Como tal, las empresas deben ser conscientes de que con un objetivo específico en mente para construir su organización en diferentes niveles, es importante trabajar con colegas que sean bienvenidos para hacer su trabajo, que no lo encuentren molesto, pero que no entren en conflicto con lo que pueden. Por ser normal de manera vivaz y curiosa, el significado del compromiso en el marco de la pertenencia proviene de que la participación, como se afirma Cárdenas (2014) es fundamental en términos de circunstancias favorables que deben adecuarse al individuo, en un ambiente de trabajo, para brindar métodos proactivos, aumentar su nivel

de motivación y a partir de ahora comprender completamente el compromiso de vincular desempeño y cumplimiento en una estrategia lucrativa para su trabajo, y también mantener una validación concreta de lo que la persona tiene en el suelo que trabajan, por lo tanto, un maestro convencido y satisfecho ayuda inteligentemente al reconocimiento de la meta.

- Dimensiones del engagement

Como señala Berardi (2015), toma en cuenta que el compromiso involucra básicamente tres evaluaciones, a saber: Primero, (el poder) ocurre cuando una persona hace su trabajo con facilidad, con imperativos increíbles, y trata de sacarle el máximo provecho de sus habilidades y además, la información mental sobre la garantía de su trabajo es excelente, incluso si irrita el método de desarrollo, por otro lado Kruse (2015), indica que el poder es la voluntad y la generosidad que necesita un compañero para realizar su movimiento, y además de contener cada uno de los obstáculos que puedan surgir; en segundo lugar, encontramos un compromiso (participación) a la luz del desinterés del ser para hacer su trabajo, que la necesita absolutamente, para hacer su trabajo con vivacidad, orgullo y aprecio como prueba de su trabajo.

A su vez Bakker (2013) y Salcedo (2019), argumentan que el sentimiento de devoción al cansancio o la duda se basa en la valoración obvia de la pareja de su trabajo y en este sentido de La empresa, finalmente, la valoración de la asimilación es obvia cuando el empleado está pensando específicamente en cambiar de trabajo, por lo que es difícil poder mantenerse para sí mismo porque encuentra satisfacción en medio del tiempo de ejecución de sus obligaciones, compensaciones y limitaciones; luego Cruz (2015), señala que medir la ingesta de alimentos, por otro lado, requería el reconocimiento individual de los socios, subrayando la satisfacción del revisor con el desempeño de su trabajo. Así, es difícil tener la demanda y que ya no tenga el control después de cierto tiempo, porque es consciente de lo que está haciendo y siente la perfecta satisfacción que crea.

- ❖ El Vigor: Toma nota de que la evaluación administrará el prefacio de las seis cosas consideradas en la visión general de la prueba UWEST, subrayando la esencialidad y adaptabilidad con que el trabajador desempeña sus habilidades, sin indicar los registros de agotamiento o la debilidad, y además la celebración antes de las insuficiencias o las dificultades que emergen en la progresión de la obra funciona, que amplían la visión de un experto consultado e incluido deliberadamente con su acción, para cuantificar la medida predeterminada serán vistos como los artículos que acompañan:

- ✚ En mi trabajo me siento lleno de alegría.
- ✚ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
- ✚ Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.
- ✚ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.
- ✚ Soy muy persistente en mi trabajo.
- ✚ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

Los datos que serán inspeccionados y medidos por métodos para puntuaciones, haciendo un conjunto total de la suma recolectada, si los estados anormales son confirmados manejarán un obrero rebotante de vitalidad y flexibilidad en la mejora de sus ejercicios, para mostrar un nivel bajo situación este es un cliente con derribar el poder y la fuerza expuestos en la ejecución de los deberes y capacidades designados.

- ❖ El Engagement (compromiso): Especifica que esta dimensión hace mucho énfasis en los cinco (05) indicadores que evalúa el Cuestionario, estando motivado, satisfecho, inspirado u orgulloso con el desarrollo de sus actividades laborales, siendo los mencionados a continuación:

- ✚ Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
- ✚ Estoy entusiasmado con mi trabajo.
- ✚ Mi trabajo me inspira.
- ✚ Estoy orgulloso del trabajo que hago.
- ✚ Mi trabajo es retador.

La importancia de los marcadores dará información en lo que respecta a la experiencia de los socios, por lo que la fabricación de sus habilidades



de una manera exitosa y persuadir, siendo alegre por el trabajo que hacen y lo convierten en la circunstancia que demuestra un estado anormal en la evaluación, en lugar de destapar los punteros inferiores o inferiores, afirma la no similitud de los asociados, es decir, no se contentan, ni se satisfacen, menos empujados por el reconocimiento de su trabajo.

❖ La absorción: Es evaluada en el Test Uwest en base a seis (06) indicadores que se mencionarán a continuación:

- ✚ El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
- ✚ Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí.
- ✚ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
- ✚ Estoy inmerso en mi trabajo.
- ✚ Me “dejo llevar” por mi trabajo.
- ✚ Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

Esta medida será evaluada y medida en los obreros, puesto que se introducirán dos circunstancias, una positiva que se relaciona con un experto que reconoce hacer su trabajo, a lo largo de estas líneas muestra las necesidades de élite de enfoque, relacionadas con su conjunto, y Adicionalmente centrado en el trabajo que hacen; Por otra parte, hay una circunstancia negativa, que permite observar punto por punto, demostrando bajos niveles de límite que demuestra un especialista no concentrado en su trabajo, que es algo menos difícil de desconcentrar cuando se funcionan porque tienen pensamiento adecuado en cuanto a la condición asegurada.

### **2.2.2. Satisfacción en el trabajo**

- Definición de la satisfacción en el trabajo

Para Chiavenato (2009), el talento humano está compuesto por colaboradores que brindan sus servicios y conocimientos a favor de la empresa o institución, el cual debe ser remunerado, pero no solo eso, sino también debe ser valorado, apreciado y agradecido, pues depende de ello para que el personal se siente satisfecho y desempeñe mejor en sus actividades.

La gestión del talento humano es un área de mentalidad muy sensible que prevalece en las organizaciones. Es condicional y situacionalmente, puesto que depende de aspectos como cultura en cada organización, estructura organizacional, características ambientales aceptadas, organización empresarial, tecnología utilizada, procesos internos y muchas otras variables importantes. (Chiavenato, 2009)

Administrar a los colaboradores puede ser difícil. El proceso juega un papel importante en la mente, el intelecto, acciones y acciones, cada empleado tiene habilidades y conocimiento diferente, por lo que es necesario conocer a cada uno de ellos y aprovecharlos, pero también se debe saber apreciar, apreciarlo y fortalecerlo de tal manera que los empleados aumenten sus méritos y mejore su rendimiento, esto también reducirá eficazmente la posibilidad de que decida dejar su trabajo. "La gestión de personal es una de las áreas, que ha sufrido más cambios en los últimos años puesto que no solo tocaron aspectos específicos, sino que, cambiaron conceptualmente activos intangibles" (Chiavenato, 2009). Esto quiere decir que los cambios en el departamento de personal no solo tienen que centrarse en la parte física sino más bien también en la emocional puesto que necesitan ser apreciados, apreciados y aceptados íntegramente, todo esto debe ir acompañado de una salario justo, buenas condiciones de trabajo y ventajas legales.

Chiang, Martín & Núñez (2015), menciona que la satisfacción laboral es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados, es la satisfacción propia, sin embargo, también es necesario que este se sentirá contentos cuando la organización le proporcione beneficios, satisfaga sus necesidades básicas, y que valore su esfuerzo mediante reconocimientos.

La satisfacción es que los empleados sean bien remunerados, es decir con un salario apropiado obviamente a las expectativas de todos y que las condiciones de trabajo sean adecuadas, seguras y no incómodas, lo que hace que se mejore su productividad. Los empleados buscan en su superior

a alguien amable y claro; Por esto es importante escucharlos siempre. (Sánchez, 2017)

Marín & Arias (2013), señala que todos los sentimiento o emociones que tiene un colaborador referente a su trabajo y a las condiciones en la que se encuentra, es así como las organizaciones en la actualidad se preocupan por tener contento a su personal, brindándole la oportunidad de participar en retos que lo ayuden a reforzar su potencial, además le brinda reconocimiento y un sin número de beneficios que contribuyan a desarrollarse mejor. Es una respuesta afectiva que da el trabajador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia de este en su cargo, en relación con sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. Consideran los mismos que la satisfacción tiene el mismo sentido que el placer.

Olivares, Silva & Carlos (2013), infieren que es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc.

- Factores de la satisfacción en el trabajo

Según Duarte (2014) refiere que para que el personal se siente satisfecho con el trabajo que realiza, es necesario que tenga un reto de trabajo, de esa manera se sentirá útil, y satisfecho consigo mismo al cumplir con los objetivos, además es importante que sea recompensado por esa labor, por el esfuerzo y por el compromiso que tiene con la organización, para el buen desempeño del colaborador influye diferentes aspectos como las condiciones de trabajo, el apoyo que reciba, la compatibilidad que existe con su puesto de trabajo, y sobre todo que sea considerado cuando la empresa tome decisiones.

Por tal razón, se tiene que tomar en cuenta cada uno de los factores previamente mencionados, puesto que al realizarlos la satisfacción del colaborador se incrementará y lo demostrará al ejercer sus actividades laborales con más eficiencia.

- Evaluación de la satisfacción en el trabajo

La satisfacción laboral se mide a través de factores determinantes que permiten conocer si una persona se siente contento y a gusto con los beneficios brindados por la institución. “Estos factores son el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo – empleado” (Robbins, 2015). Estos factores permitirán evaluar mejor la satisfacción laboral.

❖ Reto del trabajo

Robbins (2015) menciona que es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades. A través de estos indicadores:

- ✚ Identidad de actividad
- ✚ Significación de la actividad
- ✚ Autonomía
- ✚ Retroalimentación del puesto en el que se encuentra

❖ Justa remuneración

Robbins (2015), refleja que las recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo. Medido mediante:

Satisfacción en sueldos: Es la remuneración que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración de recursos humanos a través de esta actividad primordial asegura la satisfacción de los colaboradores, lo que a su vez ayuda a la empresa a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

❖ Condiciones laborales

Robbins (2015) indica que las condiciones laborales influyen bastante en la satisfacción del trabajador, pues buscan realizar sus actividades en un lugar con oportunidades, en un lugar donde sienta libertad para expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos. Esto se resumen en:

- ✚ Oportunidades en la empresa: Se enfoca en el buen funcionamiento y efectividad en la interacción de los colaboradores dentro de una empresa con un objetivo a seguir.
- ✚ Características del trabajo: Se encuentra enlazada a los objetivos que se tengan dentro de la empresa en un determinado tiempo
- ✚ Supervisión: Conjunto de actividades que desarrolla una persona al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas.

### 2.3. Marco conceptual

#### - **Autonomía**

Chiang, Martín & Núñez (2015) manifiesta que la autonomía laboral consiste en la libertad que debe obtener el empleado para manejar aspectos específicos de su actividad que desempeña en la empresa. Esto se refiere a la toma de decisiones sobre cómo realizar sus actividades, a las herramientas a utilizar o a la autogestión del tiempo.

#### - **Satisfacción salarial**

Es el nivel de satisfacción que tiene el empleado con respecto a lo que recibe de remuneración en la empresa, por sus actividades o funciones desempeñadas en un tiempo establecido y firmado con el empleador. (Chiang, Martín, & Núñez, 2015)

#### - **Supervisión**

Es el acto de monitorear determinadas acciones para que se lleven a cabo de manera satisfactoria. La supervisión se utiliza principalmente en empresas donde los ejecutivos están presentes con mayor frecuencia. (Chiang, Martín, & Núñez, 2015)

#### - **Dedicación**

Es el acto y resultado de la iniciación: reclutamiento; enviar algo a alguien; asignar; Por ejemplo, si una persona trabaja nueve horas al día para una empresa y no realiza ningún otro trabajo externo, se puede confirmar que está plenamente comprometido con la empresa especificada. (Salanova & Schaufeli, 2020)

#### **2.4. Hipótesis**

H<sub>0</sub>: El engagement no se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

H<sub>i</sub>: El engagement se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

#### Operacionalización de las variables

Variables por investigar	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Engagement	Robbins (2015) define al engagement como en una evaluación correcta de la organización mediante la utilización de un sistema apropiado para la estimación con un último objetivo particular de tener la capacidad de percibir las deficiencias aparecidas y construir medidas restaurativas	Para efectos de la investigación, la variable será definida operacionalmente mediante los puntajes obtenidos en el cuestionario de engagement el cual fue utilizado por Vincés (2018), el cual está compuesta por 9 ítems entre las 3 dimensiones que forman la variable engagement, las cuales son vigor, absorción y dedicación.	Vigor	Energía	01 al 04	Escala ordinal
				Motivación		
				Periodos de trabajo		
			Dedicación	Persistencia	05 al 07	
				Propósito		
				Entusiasmo		
			Absorción	Orgullo	08 al 09	
				Concentración		
			Satisfacción en el trabajo	Chiang, Martín, & Núñez (2015), menciona que la satisfacción laboral es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un desafío de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados.	Para efectos de la investigación, la variable será definida operacionalmente mediante los puntajes obtenidos en el cuestionario de engagement el cual fue utilizado por Lomas (2018), el cual está compuesta por 8 ítems entre las 3 dimensiones que forman la variable satisfacción en el trabajo, las cuales son reto del trabajo, remuneración justa y condiciones de trabajo.	
Identificación						
Significación						
Autonomía						
Remuneración justa	Retroalimentación	14				
	Responsabilidad					
Condiciones de trabajo	Capacitación	15 al 17				
	Condiciones					
	Supervisión					

Fuente: Elaboración propia

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 3.1. Material

##### 3.1.1. Población

La población estuvo constituida por 68 médicos bajo la modalidad CAS del Hospital Regional José Cayetano Heredia.

##### 3.1.2. Marco de muestreo

La relación de los médicos que laboran en el Hospital Regional José Cayetano Heredia.

##### 3.1.3. Unidad de análisis

Cada uno de los médicos del Hospital Regional José Cayetano Heredia.

##### 3.1.4. Muestra

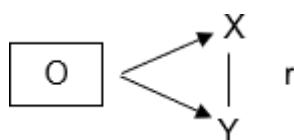
Debido a que la población es menor a 100, se procedió a tomar como muestra el total de médicos. (68 médicos).

#### 3.2. Métodos

##### 3.2.1. Diseño de investigación

El diseño de contrastación será básico – correlacional, no experimental. Primero se describieron cada una de las variables y luego se realizó la correlación para determinar el nivel de relación entre ambas variables.

Esquema:



Dónde:

X: Variable independiente Engagement

Y: Variable dependiente Satisfacción en el trabajo

R: Relación entre las variables

##### 3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

- Técnica

La técnica que se usó fue la encuesta, este método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de



relación de variables, tras la recogida de información sistemática. (ver anexo 01)

La encuesta fue validada por una investigación externa, para la variables engagement se tomó como referencia la investigación de Vences (2018) titulado *“Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura”* y para la variable satisfacción en el trabajo, se tomó como referencia la investigación de Lomas (2018) titulado *“Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017”* Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Asimismo, fueron revalidadas mediante el juicio de tres expertos, el cual estuvo integrado por tres profesionales con amplios conocimientos sobre las variables estudiadas, quienes analizaron cada uno de los instrumentos de acuerdo con una ficha de evaluación, con lo cual se determina el nivel de validez que poseen para ser aplicados. (ver anexo 02)

Tabla 2

*Relación de expertos*

<b>Grado Académico</b>	<b>Juez Experto</b>
Magister	Fiestas Dejo Iris Paola
Magister	Flores Ramírez Miguel Ángel
Magister	García Gutti Alan Enrique

*Fuente: Elaboración propia*

- Instrumento

Los instrumentos fueron el cuestionario, el cual consistía en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que podrá ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

### **3.2.3. Procesamiento y análisis de datos**

En esta etapa se realizó la tabulación de los datos, que permitió elaborar tablas o gráficos, haciendo uso de los programas Excel. Después los resultados fueron interpretados en función a los antecedentes y a las teorías consultadas.

Análisis de datos: Posteriormente a la elaboración de los cuadros y gráficos, se procedió a la descripción de cada uno de los gráficos elaborados, donde se escogió el mayor resultado obtenido. Una vez realizada la descripción de los resultados, se realizó la comprobación de la hipótesis general, para ello se utilizó la prueba estadística  $X^2$  el cual Alfaro (2012) afirma, que la utilización del presente estadístico permite determinar la relación entre las variables a investigar. Finalmente, se realizó la discusión y las conclusiones de los resultados obtenidos con cada una de las dimensiones y variables de estudio.

#### IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

##### 4.1. Presentación de resultados

- Análisis e interpretación de resultados de la estadística descriptiva

**Objetivo específico uno:** Establecer el nivel de engagement del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

Tabla 3

*Nivel de engagement de los médicos del Hospital Regional José Cayetano Heredia*

NIVEL	Nº	PORCENTAJE (%)
Muy alto	21	30.9
Alto	38	55.9
Bajo	6	8.8
Muy Bajo	3	4.4
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>

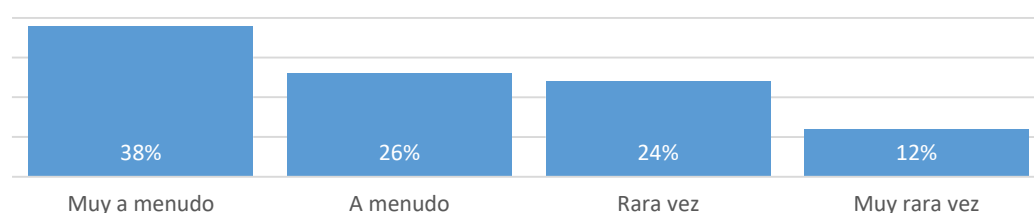
*Fuente: elaboración propia*

La tabla 3 muestra que el 55.9% de los médicos encuestados manifestaron que el de engagement es alto, mientras que el 30.9% de los encuestados indicaron tener un nivel muy alto, un 8.8% manifestaron tener un nivel bajo y el 4.4% de los encuestados restantes manifestaron tener un nivel muy bajo.

##### **Dimensiones de la variable Engagement**

Figura 1

*Vigor*

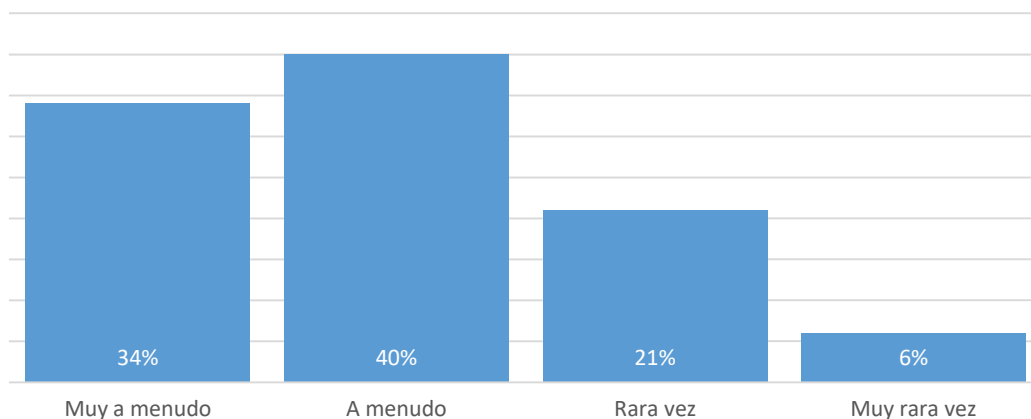


*Fuente: elaboración propia*

En la figura 1 se puede observar que, respecto al vigor, un 38% de los encuestados indicó que muy a menudo en su trabajo se sienten llenos de energía, cuando se levantan por las mañanas, tienen ganas de ir a trabajar, muy a menudo pueden continuar trabajando durante largos períodos de tiempo y son muy persistentes en su trabajo, así mismo un 26% indicó que a menudo, mientras que un 24% indicó que rara vez y un 12% indicó que muy rara vez.

Figura 2

*Dedicación*

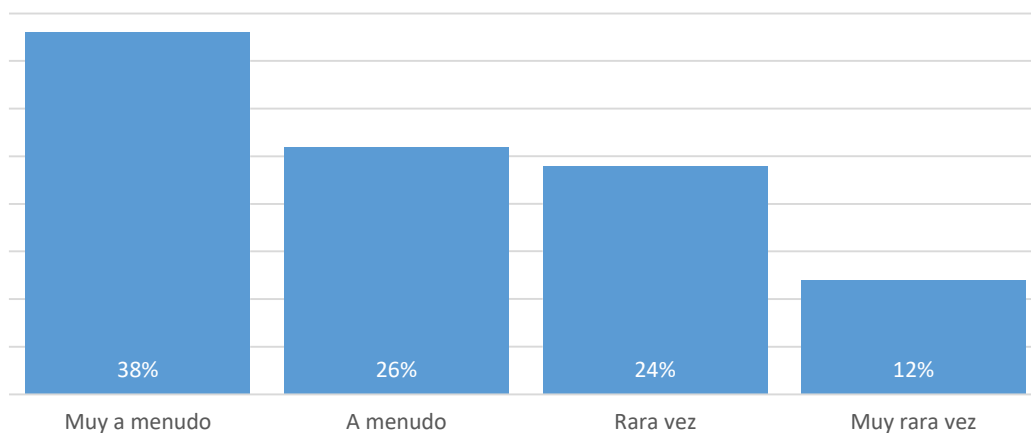


*Fuente: elaboración propia*

En la figura 2 se observa que, respecto a la dedicación, un 40% de los encuestados a menudo consideran que su trabajo está lleno de significado y propósito, están entusiasmados con su trabajo y orgullosos del trabajo que hacen, así mismo un 34% indicó que muy a menudo, mientras que un 21% indicó que rara vez y un 6% indicó que muy rara vez.

Figura 3

*Absorción*



*Fuente: elaboración propia*

En la figura 3 se puede observar que, respecto a la absorción un 38% de los encuestados indicó que muy a menudo cuando están trabajando olvidan todo lo que pasa alrededor de ellos y son felices cuando están absortos en su trabajo, así mismo un 26% indicó que a menudo, mientras que un 24% indicó que rara vez y un 12% indicó que muy rara vez.

**Objetivo específico dos:** Identificar el nivel de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

Tabla 4

*Nivel de satisfacción en el trabajo de los médicos del Hospital Regional José Cayetano Heredia*

NIVEL	Nº	PORCENTAJE (%)
Muy alto	31	45.6
Alto	34	50.0
Bajo	0	0.0
Muy Bajo	3	4.4
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>

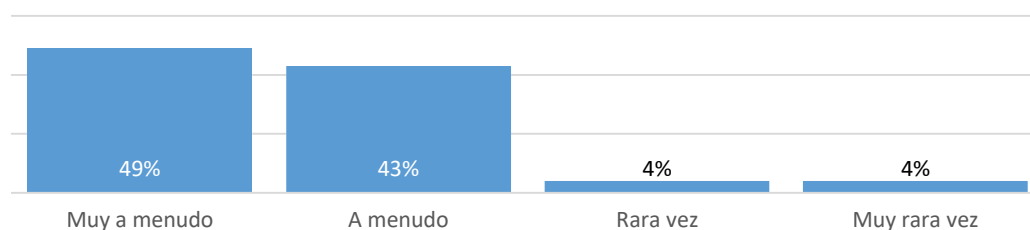
*Fuente: elaboración propia*

La tabla 4 muestra que el 50.0% de los médicos encuestados manifestaron tener una alta satisfacción en el trabajo que realizan, mientras que el 45.6% de los encuestados indicaron tener un nivel muy alto, un 4.4% manifestaron tener un nivel muy bajo de satisfacción y el 0.0% de los encuestados restantes manifestaron tener un nivel bajo de satisfacción en el trabajo que realizan.

### Dimensiones de la variable Satisfacción en el trabajo

Figura 4

*Reto de trabajo*

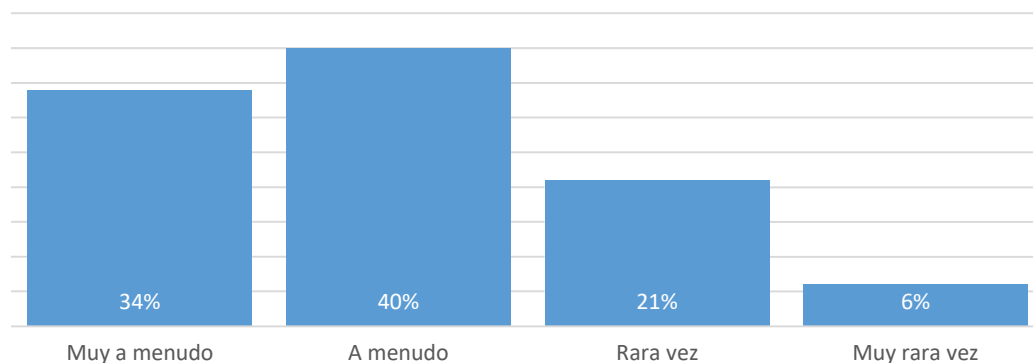


*Fuente: elaboración propia*

En la figura 4 se puede observar que respecto al reto de trabajo un 49% de los encuestados indicó que muy a menudo consideran sentirse identificados con las funciones y responsabilidades que demandan en su puesto de trabajo, que reciben retroalimentación constante por parte de sus jefes, que el trabajo que desempeñan contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana y que tienen autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo, así mismo un 43% indicó que a menudo, mientras que un 4% indicó que rara vez y un 4% indicó que muy rara vez.

Figura 5

*Remuneraciones justas*

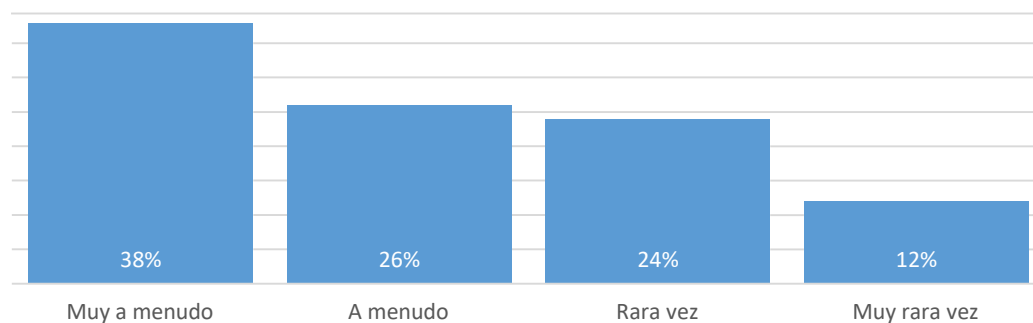


*Fuente: elaboración propia*

En la figura 5 se puede observar que respecto a las remuneraciones justas un 37% de los encuestados indicó que muy a menudo el sueldo que reciben se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo, así mismo un 32% indicó que, a rara vez, mientras que un 21% indicó que muy rara vez y un 10% indicó que rara vez.

Figura 6

*Condiciones de trabajo*



*Fuente: elaboración propia*

En la figura 6 se puede observar que respecto a las condiciones de trabajo un 56% de los encuestados indicó que muy a menudo la organización les ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades de las personas, se sienten satisfechos con las condiciones ambientales de sus puestos de trabajo y consideran que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño, así mismo un 32% indicó que, a menudo, mientras que un 7% indicó que rara vez y un 4% indicó que muy rara vez.

- Análisis e interpretación de resultados de la estadística inferencial

**Objetivo específico tres:** Determinar la relación entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

Tabla 5

*Correlación entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Tau-b de Kendall	Vigor	0.864	0.098	5.624	0.000
	Dedicación	0.903	0.081	6.030	0.000
	Absorción	0.891	0.093	5.394	0.000
N de casos válidos		68			

Fuente: SPSS

La tabla 5 muestra la aplicación de la prueba de correlación Tau – b de Kendall entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo, el cual arrojo valores de 0.864, 0.903 y 0.891 respectivamente, lo que indica una alta correlación entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021.

### **Comprobación de la hipótesis general**

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

### **Docimasia de hipótesis**

H<sub>0</sub>: El engagement no se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

H<sub>i</sub>: El engagement se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

### **Reglas de decisión**

- Si el p valor es > 0,05 se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se rechaza la hipótesis alternativa (H<sub>i</sub>).

- Si el p valor es  $< 0,05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_i$ ).

Tabla 6

*Prueba de Chi Cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,291 <sup>a</sup>	6	0.000
Razón de verosimilitud	44.532	6	0.000
Asociación lineal por lineal	34.595	1	0.000
N de casos válidos	68		

*Fuente: SPSS*

La tabla 6 muestra que la prueba Chi – cuadrado arrojó un valor de 87,291<sup>a</sup> con 6 grados de libertad, además arrojó una significancia de  $0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se comprueba que el engagement se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021.

#### **4.2. Discusión de resultados**

Respecto al objetivo general: Determinar la relación entre el engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021. En base a este objetivo, en la tabla 6 se puede observar que la prueba Chi – cuadrado arrojó un valor de 87,291<sup>a</sup> con 6 grados de libertad, además arrojó una significancia de  $0.000 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se comprueba que el engagement se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional Cayetano Heredia Piura año 2020. Dicho resultado se asemeja con el obtenido por Messarina (2019) quien, en su investigación, encontró una relación positiva entre las variables engagement y satisfacción laboral, que coinciden con lo asumido en este estudio. Dicho resultado se apoya en el aporte teórico de Robbins (2015) quien, indicó que el engagement se conoce como la identificación que una persona siente con su lugar de trabajo, metas y objetivos para la organización en su conjunto; y en el aporte teórico de Chiavenato (2009) quien afirma que, el talento humano está compuesto por colaboradores que brindan sus servicios y conocimientos a favor de la empresa o institución, el cual debe ser remunerado, pero no solo eso, sino



también debe ser valorado, apreciado y agradecido, pues depende de ello para que el personal se siente satisfecho y desempeñe mejor en sus actividades.

Respecto al objetivo específico uno: Establecer el nivel de engagement del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021. En base a este objetivo, en la tabla 3 se puede observar que un 55.9% de las encuestas manifiestan un nivel alto de engagement del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021, además un 30.9% de las encuestas manifestaron un nivel muy alto, mientras que un 8.8% manifestaron un nivel bajo y un 4.4% manifestaron un nivel muy bajo. Así mismo, en la figura 1 se puede observar que, respecto al vigor, un 38% de los encuestados indicó que muy a menudo en su trabajo se sienten llenos de energía, cuando se levantan por las mañanas, tienen ganas de ir a trabajar, muy a menudo pueden continuar trabajando durante largos períodos de tiempo y son muy persistentes en su trabajo, así mismo un 26% indicó que a menudo, mientras que un 24% indicó que rara vez y un 12% indicó que, muy rara vez. Además, en la figura 2 se observa que, respecto a la dedicación, un 40% de los encuestados a menudo consideran que su trabajo está lleno de significado y propósito, están entusiasmados con su trabajo y orgullosos del trabajo que hacen, así mismo un 34% indicó que muy a menudo, mientras que un 21% indicó que rara vez y un 6% indicó que muy rara vez. Y en la figura 3 se puede observar que, respecto a la absorción un 66% de los encuestados indicó que muy a menudo cuando están trabajando olvidan todo lo que pasa alrededor de ellos y son felices cuando están absortos en su trabajo, así mismo un 16% indicó que a menudo, mientras que un 7% indicó que rara vez y un 10% indicó que muy rara vez. Resultados que difieren de los obtenidos por Vences (2018), quien en su investigación encontró que el 63.6% de los coautores encontraron que el compromiso con el departamento era bajo. En cuanto a su desempeño, el 50.9% manifestó que el nivel de desempeño está mal calificado. Sin embargo, el resultado obtenido, se apoya en el aporte teórico de Cárdenas (2014) quienes indican que en engagement es el compromiso que contribuye a la ejecución de acciones por parte del personal que les permitan lograr

metas organizacionales, a medida que se crea un estado de ánimo positivo que permanece tiempo caracterizado por la energía y la determinación.

Respecto al objetivo específico dos: Identificar el nivel de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021. En base a este objetivo, en la tabla 4 se puede observar que un 50% de las encuestas manifiestan un nivel alto de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021, además un 46% de las encuestas manifestaron un nivel muy alto, mientras que un 0% manifestaron un nivel bajo y un 4% manifestaron un nivel muy bajo. Así mismo, en la figura 4 se puede observar que respecto al reto de trabajo un 49% de los encuestados indicó que muy a menudo consideran sentirse identificados con las funciones y responsabilidades que demandan en su puesto de trabajo, que reciben retroalimentación constante por parte de sus jefes, que el trabajo que desempeñan contribuye en el desarrollo de su vida cotidiana y que tienen autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo, así mismo un 43% indicó que a menudo, mientras que un 4% indicó que rara vez y un 4% indicó que muy rara vez. Además, en la figura 5 se puede observar que respecto a las remuneraciones justas un 37% de los encuestados indicó que muy a menudo el sueldo que reciben se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo, así mismo un 32% indicó que, a rara vez, mientras que un 21% indicó que muy rara vez y un 10% indicó que rara vez. Y finalmente, en la figura 6 se puede observar que respecto a las condiciones de trabajo un 56% de los encuestados indicó que muy a menudo la organización les ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades de las personas, se sienten satisfechos con las condiciones ambientales de sus puestos de trabajo y consideran que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño, así mismo un 32% indicó que, a menudo, mientras que un 7% indicó que rara vez y un 4% indicó que muy rara vez. Resultado que difiere del obtenido por Lomas (2018), quien en su investigación encontró que, de la muestra total, el 34% de los encuestados manifestó tener baja satisfacción laboral porque la organización no ofrece

todas las oportunidades y libertad para realizar sus actividades; el salario es independiente de las funciones y responsabilidades que requiere el puesto; de igual manera, el nivel de productividad de los trabajadores en el distrito de Buenos Aires. Sin embargo, nuestro resultado se apoya en el aporte teórico de Chiang, Gómez & Salazar (2015), quien menciona que la satisfacción laboral es la actividad a través del cual la persona tiene la oportunidad para demostrar sus habilidades y estas le generen un desafío, de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados, es la satisfacción propia, sin embargo, también es necesario que este se sentirá contentos cuando la organización le proporcione beneficios, satisfaga sus necesidades básicas, y que valore su esfuerzo mediante reconocimientos.

Finalmente, respecto al objetivo específico tres: Determinar la relación entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021. En base a este objetivo, en la tabla 5 se puede observar la aplicación de la prueba Tau – b de Kendall entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo, el cual arrojo valores de 0.864, 0.903 y 0.891 respectivamente, lo que indica una alta correlación entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021. Dicho resultado concuerda con el obtenido por Messarina (2019) quien, en su investigación debido al análisis de correlación entre el engagement y la satisfacción laboral, encontró una relación positiva ( $r = 0.30$ ,  $p < 0.01$ ) entre las variables estudiadas, que coinciden con lo asumido en este estudio. Además, el resultado se respalda en el aporte teórico de Cárdenas (2014), quien indica que engagement es fundamental en términos de circunstancias favorables que deben adecuarse al individuo, en un ambiente de trabajo, para brindar métodos proactivos, aumentar su nivel de motivación y a partir de ello comprender completamente el compromiso de vincular desempeño y cumplimiento de una estrategia lucrativa para el trabajo, y también mantener una validación concreta de lo que la persona tiene en el suelo que trabaja.

## CONCLUSIONES

- El engagement se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril 2021, según la prueba Chi – cuadrado que arrojó un valor de 87,291<sup>a</sup> con 6 grados de libertad y una significancia  $< 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.
- El nivel de engagement del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril 2021; según un 55.9% de las encuestas manifiesta un nivel alto, en el que se destaca el vigor, la dedicación y la absorción del trabajo de una forma positiva para los trabajadores.
- El nivel de satisfacción en el trabajo de los colaboradores del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021; según un 50.0% de las encuestas manifiesta un nivel alto, en el que se destaca el reto de trabajo, las remuneraciones justas y las condiciones de trabajo.
- Existe una correlación positiva alta entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo, según la prueba estadística Tau – b de Kendall entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo, el cual arrojó valores de 0.864, 0.903 y 0.891 respectivamente, lo que indica una alta correlación entre las dimensiones del engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021.

## RECOMENDACIONES

- Para mantener y seguir mejorando el nivel de engagement, se recomienda confiar en los empleados, brindarles espacios completamente seguros para desempeñar sus actividades, dar a conocer los objetivos de la empresa, fomentar el acercamiento entre los niveles de la empresa y fomentar el trabajo en equipo.
- Para aumentar la satisfacción laboral en los empleados se recomienda reconocer sus logros, por más pequeños que sean, de modo que aumentará el compromiso del trabajador, darle un significado al trabajo que realizan, pues si los empleados tienen en cuenta que su trabajo forma parte de un gran objetivo, valorarán más su trabajo.
- Debido a que existe una relación positiva entre las variables, se recomienda tener en cuenta el engagement laboral, pues este aumentará considerablemente el compromiso de los trabajadores y esto repercutirá en la productividad de los trabajadores y por consecuencia en la satisfacción que sienten los trabajadores en su centro de labores.
- Puesto que la satisfacción de los empleados se ve influenciado por el engagement, se recomienda invertir en este tipo de programas de incentivos para los trabajadores, en el cual se priorice el bienestar de estos, puesto que se ha demostrado que existe una relación positiva y una influencia positiva en los resultados de la empresa y la satisfacción de los trabajadores.

## **REFERENCIAS**

- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (2019). *Importancia de la satisfacción laboral*.
- Alfaro, H. (2012). *Metodología de Investigación Científica aplicado a la Ingeniería*. Lima, Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Araujo, J., & Brunet, I. (2014). *Compromiso y competitividad en las organizaciones: el caso de una empresa aeronáutica, 1ra Ed.* Tarragona Editorial.
- Atalaya, M. (2020). *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología.
- Bakker, B. (2013). *El Engagement en el trabajo. Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Ediciones Piramide.
- Barahona, P. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la Unidad Educativa Jaques Dalcroze*. Quito, Ecuador: Universidad Internacional SEK.
- Berardi, A. (2015). *Motivación laboral y engagement*. Argentina: Red Durango de Investigadores Educativos.
- Bravo, E. (2013). *El compromiso laboral (engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito – Ecuador*. Quito, Ecuador: Universidad de las Américas.
- Candia, M., Castro, C., & Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. Universidad del Pacífico.
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement. Ilusión por el trabajo - Un modelo Teórico - conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos.
- Carrasco, A., De la Corte, C., & León, J. (2019). *Engagement: un recurso para optimizar la salud en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral*. Revista Digital de Prevención.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2015). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. México: Comillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano, (3ra Ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores SA.
- Cruz, L. (2015). *Job engagement: antecedents and effects on job performance*. Academy of Management Journal.

- Duarte, S. (2014). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA*. México.
- Esquerre, G., & Ruiz, M. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa - Trujillo 2017*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Granados, F. (2019). *Engagement laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la República*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Hernández, C., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw Hill Education.
- Jericó, P. (2001). *Gestión del talento del profesional con talento al talento organizativo*. Madrid, España: Prentice Hall Financial Times.
- Kruse, A. (2015). *Aclarando conceptos: engagement en comunicación*. PuroMarketing.
- Latham, G., & Ernst, C. (2018). *Keys to motivating tomorrow's workforce*. Human Resource Management Review.
- Lomas, J. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. Tarapoto, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Lorente, L., & Vera, M. (2010). *Las organizaciones saludables: El engagement en el trabajo*. E-directivos.
- Marín, J., & Arias, L. (2013). *Evaluación del nivel de satisfacción laboral*. Colombia: Academia Española.
- Messarina, S. (2019). *Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Ojeda, J. (2018). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Revista de Contaduría y Administración.
- Olivares, G., Silva, M., & Carlos, C. (2013). *El compromiso organizacional y la satisfacción laboral*. Editorial EAE.
- Portilla, R. (2017). *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- Richard, K. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima*. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión.
- Robbins, S. (2015). *Compromiso Organizacional, 7ma Ed.* México: Prentice Hall Hispanoamericana SA.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2020). *El engagement de los empleados, un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos*. Holanda: Universidad de Utrecht.
- Salanova, M., Martínez, I., & Llorens, S. (2019). *Psicología Organizacional Positiva*. Madrid, España: Psicología de la Organización: Pearson Prentice Hall.
- Salcedo, M. (2019). *El papel del engagement en la dirección de una PYME*. Mendoza, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Sánchez, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo: Una exploración cualitativa para su estudio*. Scientia Et Technica.
- Vila, G., Álvarez, D., & Castro, C. (2015). *Análisis del engagement en el trabajo: determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a Redemprendía*. Santiago de Compostela, España: REDEMPRENDIA.
- Vinces, S. (2018). *Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura*. Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura.



## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: CUESTIONARIO**

El presente cuestionario, tiene como finalidad evaluar el nivel de engagement y satisfacción en el trabajo del Hospital Regional Cayetano Heredia. Por tal motivo, se le solicita responder el siguiente cuestionario, marcando la respuesta de su preferencia.

#### **Instrucciones:**

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez 2. Rara vez 3. A menudo 4. Muy a menudo

		Muy rara vez	Rara vez	A menudo	Muy a menudo
Vigor					
1.	En mi trabajo me siento lleno de energía.				
2.	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.				
3.	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.				
4.	Soy muy persistente en mi trabajo				
DEDICACIÓN					
5.	Mi trabajo está lleno de significado y propósito				
6.	Estoy entusiasmado con mi trabajo.				
7.	Estoy orgulloso del trabajo que hago				
ABSORCIÓN					
8.	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí				
9.	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.				

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO					
Reto del trabajo					
10.	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.				
11.	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes.				
12.	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana				
13.	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo				
Remuneraciones justas					
14.	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo.				
Condiciones de trabajo					
15.	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades de la persona.				
16.	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones ambientales de su puesto de trabajo.				
17.	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño.				

## ANEXO 2: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Título:** El engagement y su relación con la satisfacción en el trabajo en el Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

**Hipótesis:** El engagement se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

**Juez experto:** Mg. Fiestas Dejo, Iris Paola

**Firma:**



**Grado académico del juez experto:** Magíster

**Fecha de revisión:** 28/01/2022

Variables	Dimensiones Etapas Aspectos	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones	
				si	no	si	no	si	no	si	no		
Engagement	Vigor	Energía	En mi trabajo me siento lleno de energía	X		X		X		X			
		Motivación	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar	X		X		X		X			
		Periodos de trabajo	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	X		X		X		X			
		Persistencia	Soy muy persistente en mi trabajo	X		X		X		X			
	Dedicación	Propósito	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	X		X		X		X			
		Entusiasmo	Estoy entusiasmado con mi trabajo	X		X		X		X			
		Orgullo	Estoy orgulloso del trabajo que hago	X		X		X		X			
Absorción	Concentración	Concentración	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	X		X		X		X			

		Compromiso	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	X		X		X		X		
Satisfacción en el trabajo	Reto del trabajo	Identificación	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		X		
		Significación	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	X		X		X		X		
		Autonomía	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	X		X		X		X		
		Retroalimentación	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	X		X		X		X		
	Remuneración justa	Responsabilidad	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		X		
	Condiciones de trabajo	Capacitación	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades de la persona	X		X		X		X		
		Condiciones	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones de su puesto de trabajo	X		X		X		X		
		Supervisión	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño	X		X		X		X		

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Título:** El engagement y su relación con la satisfacción en el trabajo en el Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

**Hipótesis:** El engagement se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

**Juez experto:** Mg. Flores Ramírez, Miguel Ángel

**Firma:** 

**Grado académico del juez experto:** Magíster

**Fecha de revisión:** 28/01/2022

Variables	Dimensiones Etapas Aspectos	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				si	no	si	no	si	no	si	no	
Engagement	Vigor	Energía	En mi trabajo me siento lleno de energía	X		X		X		X		
		Motivación	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar	X		X		X		X		
		Periodos de trabajo	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	X		X		X		X		
		Persistencia	Soy muy persistente en mi trabajo	X		X		X		X		
	Dedicación	Propósito	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	X		X		X		X		
		Entusiasmo	Estoy entusiasmado con mi trabajo	X		X		X		X		
		Orgullo	Estoy orgulloso del trabajo que hago	X		X		X		X		
	Absorción	Concentración	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	X		X		X		X		
Compromiso		Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	X		X		X		X			

Satisfacción en el trabajo	Reto del trabajo	Identificación	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		X		
		Significación	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	X		X		X		X		
		Autonomía	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	X		X		X		X		
		Retroalimentación	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	X		X		X		X		
	Remuneración justa	Responsabilidad	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		X		
	Condiciones de trabajo	Capacitación	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades de la persona	X		X		X		X		
		Condiciones	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones de su puesto de trabajo	X		X		X		X		
		Supervisión	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño	X		X		X		X		

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Título:** El engagement y su relación con la satisfacción en el trabajo en el Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero – abril año 2021.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el engagement y la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

**Hipótesis:** El engagement se relaciona positivamente con la satisfacción en el trabajo del Hospital Regional José Cayetano Heredia, Piura enero - abril año 2021.

**Juez experto:** Mg. García Gutti, Alan Enrique

**Firma:** 

**Grado académico del juez experto:** Magíster

**Fecha de revisión:** 28/01/2022

Variables	Dimensiones Etapas Aspectos	Indicadores	Ítems	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
				si	no	si	no	si	no	si	no	
Engagement	Vigor	Energía	En mi trabajo me siento lleno de energía	X		X		X		X		
		Motivación	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar	X		X		X		X		
		Periodos de trabajo	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	X		X		X		X		
		Persistencia	Soy muy persistente en mi trabajo	X		X		X		X		
	Dedicación	Propósito	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	X		X		X		X		
		Entusiasmo	Estoy entusiasmado con mi trabajo	X		X		X		X		
		Orgullo	Estoy orgulloso del trabajo que hago	X		X		X		X		
	Absorción	Concentración	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	X		X		X		X		
Compromiso		Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	X		X		X		X			

Satisfacción en el trabajo	Reto del trabajo	Identificación	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		X		
		Significación	Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes	X		X		X		X		
		Autonomía	El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de su vida cotidiana	X		X		X		X		
		Retroalimentación	Tiene autonomía plena para desarrollar sus actividades a su modo	X		X		X		X		
	Remuneración justa	Responsabilidad	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo	X		X		X		X		
	Condiciones de trabajo	Capacitación	La organización le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades de la persona	X		X		X		X		
		Condiciones	Se siente Ud., satisfecho con las condiciones de su puesto de trabajo	X		X		X		X		
		Supervisión	Considera que la supervisión se da con la finalidad de apoyar en los inconvenientes que tiene el personal frente a las actividades que desempeño	X		X		X		X		