



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Engagement y Satisfacción Laboral en Colaboradores del  
Establecimiento de Salud de Jesús María, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Mejia Torres, Ronald Kevin ([orcid.org/0009-0005-9478-1235](https://orcid.org/0009-0005-9478-1235))

Romero Quintana, Elizabeth Milagros ([orcid.org/0009-0003-1882-1640](https://orcid.org/0009-0003-1882-1640))

**ASESOR:**

Mg. Velarde Camaqui, Davis ([orcid.org/0000-0001-9064-7104](https://orcid.org/0000-0001-9064-7104))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A medida que llego al final de este capítulo académico, deseo expresar mi más sincero agradecimiento por el incansable apoyo de mis padres Boris Mejía Alata y Doris Torres Núñez, mis hermanos Harold y Jordán, mis sobrinas Dasha y Valentina, quienes han sido el motor que impulsó mi éxito y la razón por la cual he alcanzado este logro. También quiero honrar la memoria de mis abuelos y tíos, quienes desde el cielo me han bendecido y brindado fuerzas para seguir adelante en este camino. Esta tesis es un tributo a su amor incondicional y dedicación, y se la dedico con todo mi cariño y gratitud.

Ronald Kevin Mejía Torres.

Esta tesis está dedicada a mis padres Felipe Romero Guillen y a mi madre Norma Quintana Ylanzo cuyo amor, apoyo incondicional y sacrificio han sido la luz que ha guiado cada paso de este camino académico. A mi esposo por su apoyo incondicional en todo este proceso, a mi hija por haber sido mi mayor motivación, a mis hermanos por ser un ejemplo a seguir y a toda mi familia que siempre me aconsejo a seguir creciendo profesionalmente, todo mi cariño y gratitud hacia ustedes.

Elizabeth Milagros Romero Quintana.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de este trabajo de investigación.

En primer lugar, queremos agradecer a los autores que nos brindaron sus permisos para aplicar las pruebas y también a nuestros asesores Davis Velarde-Camaqui y Luz Zenaida Copaja Hernández, por su orientación experta, apoyo inquebrantable y valiosas sugerencias a lo largo de este proceso. Su compromiso con nuestro desarrollo académico y profesional ha sido fundamental para el éxito de este proyecto.

Agradecemos también al establecimiento de salud de Jesús María por brindarnos los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. Su apoyo logístico y administrativo fueron fundamentales para llevar a cabo este estudio de manera efectiva.

Queremos expresar nuestra gratitud a nuestros compañeros de clase y amigos por su aliento constante y sus conversaciones enriquecedoras.

Además, deseamos agradecer a nuestras familias por su amor incondicional, paciencia y comprensión durante este arduo proceso. Su apoyo emocional ha sido nuestra mayor motivación y fortaleza.

Por último, pero no menos importante, queremos expresar nuestra profunda gratitud a todos los participantes de este estudio por su generosa colaboración y disposición a compartir sus experiencias y conocimientos.

¡Gracias totales!

Ronald Kevin Mejía Torres.

Elizabeth Milagros Romero Quintana.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VELARDE CAMAQUI DAVIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús Maria, Lima, 2023", cuyos autores son ROMERO QUINTANA ELIZABETH MILAGROS, MEJIA TORRES RONALD KEVIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 13 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VELARDE CAMAQUI DAVIS DNI: 70030097 ORCID: 0000-0001-9064-7104	Firmado electrónicamente por: DVELARDEC el 13- 08-2024 00:07:03

Código documento Trilce: TRI - 0859113





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, MEJIA TORRES RONALD KEVIN, ROMERO QUINTANA ELIZABETH MILAGROS estudiantes de la de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús Maria, Lima, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ROMERO QUINTANA ELIZABETH MILAGROS <b>DNI:</b> 71240486 <b>ORCID:</b> 0009-0003-1882-1640	Firmado electrónicamente por: EMROMERO el 14-08-2024 17:14:32
MEJIA TORRES RONALD KEVIN <b>DNI:</b> 72443730 <b>ORCID:</b> 0009-0005-9478-1235	Firmado electrónicamente por: RKMEJIA el 14-08-2024 16:55:21

Código documento Trilce: INV - 1717841



## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Declaratoria de originalidad del asesor	iii
Declaratoria de originalidad de autores	iv
Índice de contenido	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1	Prueba de normalidad	19
Tabla 2	Matriz de Correlaciones de engagement y satisfacción laboral	20
Tabla 3	Matriz de Correlaciones de la variable engagement con las dimensiones de satisfacción laboral.	21
Tabla 4	Matriz de correlaciones de la variable satisfacción laboral con las dimensiones de engagement.	22
Tabla 5	Frecuencias de Nivel de satisfacción laboral	23
Tabla 6	Frecuencias de Nivel de engagement	24
Tabla 7	Análisis descriptivo de las entrevistas transcritas	25

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María 2023. La muestra la conformaron 120 colaboradores, de las edades 18 a 65 años. Se utilizaron como instrumentos el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15) para evaluar el engagement y la Escala Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall. Entre los resultados, se evidenció validez de constructo mediante análisis factorial y una alta confiabilidad ( $\omega > .9$ ) Se determinó que el engagement está correlacionado ( $p < .05$ ) significativamente de manera directa y fuerte  $Rho = .777$  con la satisfacción laboral. Los resultados descriptivos indican que gran parte de los colaboradores (24.2 %), evidencia un nivel medio en satisfacción laboral. Por otro lado, con respecto al engagement el 22.5% de colaboradores presentan un nivel muy bajo. Por lo tanto, mientras haya un buen compromiso laboral los colaboradores se sentirán cada vez más satisfechos con su trabajo, esto generará que no haya tantas rotaciones.

**Palabras clave:** Colaboradores, engagement, satisfacción laboral, compromiso laboral.



## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between engagement and job satisfaction in employees of the Jesús María 2023 health facility. The sample consisted of 120 employees, aged 18 to 65 years. The Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15) and the Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale were used as instruments to assess engagement. Among the results, construct validity was evidenced by factor analysis and high reliability ( $\omega > .9$ ). Engagement was found to be directly and strongly  $Rho: .777$  correlated ( $p < .05$ ) with job satisfaction. The descriptive results indicate that most of the employees (24.2%) show a medium level of job satisfaction. On the other hand, with respect to engagement, 22.5% of employees have a very low level. Therefore, if there is a good job engagement, employees will feel more and more satisfied with their work, which will generate fewer rotations.

**Keywords:** Employees, engagement, job satisfaction, organizational commitment.

## I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se centró en analizar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, esta se sustentó en la relevancia de fomentar un ambiente laboral positivo y productivo en el ámbito sanitario, donde estos factores fueran determinantes para el bienestar de los empleados. De hecho, el compromiso laboral, según Bakker y Demerouti (2007), es un estado psicológico que refleja una conexión profunda con el trabajo y una disposición activa para contribuir al éxito organizacional. Por consiguiente, este compromiso, junto con la satisfacción en el trabajo, influye significativamente en la dinámica organizacional y en el rendimiento de los empleados.

La presencia de esta problemática evidencia una compleja interrelación entre los factores físicos, emocionales y cognitivos del entorno laboral, la cual ejerce una influencia en el desempeño y la permanencia de los empleados. En este sentido, se alineó con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 8, que promueve el trabajo decente y el crecimiento económico, dado que, buscó diseñar estrategias para el mejoramiento de las condiciones laborales.

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) afirma que, a nivel mundial, se pierden 12,000 días de trabajo debido a diversos trastornos de salud mental que afectan a los colaboradores. Por lo tanto, resalta la importancia de que el entorno laboral sea seguro y saludable, con el objetivo de suscitar un mayor compromiso laboral, y de esa forma mejorar el rendimiento y productividad.

De acuerdo con el informe Global Workforce of the Future (2022), la remuneración económica es uno de los motivos centrales para que los empleados cambien de empleo a nivel mundial, representando más del 45% de los casos. A pesar de esto, los niveles de satisfacción laboral en el mundo son comparativamente altos, logrando un 69%. Si bien países como China, Brasil y Turquía presentan los índices más altos de satisfacción, en Japón, Francia, Grecia e Italia se observa una menor satisfacción en el trabajo.

Según una encuesta realizada a 13 000 colaboradores, India tiene a los colaboradores más satisfechos del mundo con un 89%, seguida por México y Turquía. Japón tiene a los colaboradores muy insatisfechos, con un 21% (Global Ranstad, 2020). A nivel latinoamericano, los trabajadores de países como Costa Rica, Nicaragua, Argentina y Chile se encuentran en los primeros puestos de ser los más propensos a sufrir lesiones laborales no mortales (OIT, 2022).

De acuerdo con la encuesta global de actitudes de América Latina realizada por la consultora Willis Towers Watson (2022), el 56% de las personas planean quedarse en su trabajo actual y no desean cambiarse a otro; el 17% planean quedarse, pero están atentos a nuevas propuestas; y el 28% planean irse de su trabajo actual. El motivo principal es el salario, seguido de la motivación y la seguridad en el trabajo.

A nivel nacional, el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2021) indica que la economía se redujo en un 11.12%, sufriendo un bajo porcentaje de desempleo del 23.1% en el Perú, como consecuencia de la crisis pandémica que se vivió en el 2020. Esto trajo, por consiguiente, el confinamiento obligatorio, el cierre de organizaciones y otras afectaciones que originaron despidos y problemas económicos, afectando la satisfacción laboral de la población económicamente activa y, por ende, su salud mental.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2022) reconoció a empresas de las regiones de Apurímac, Cajamarca, Junín, Lambayeque, Lima y Piura por un total de 44 prácticas laborales. Estas incluyen la promoción del empoderamiento de las mujeres, programas de liderazgo, oportunidades de empleo para personas con discapacidad, el desarrollo de habilidades blandas para los trabajadores y actividades relacionadas con la mediación y conciliación familiar.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) indica que el Perú existe una tasa de empleabilidad del 69.4%, posicionándose en el puesto diecinueve. Asimismo, refiere que los peruanos trabajan más del 31% de su tiempo semanal, es decir, más de 39 horas. Además, Perú se encuentra en los últimos lugares en cuanto a la propensión a sufrir lesiones laborales no mortales durante las jornadas de trabajo.

A nivel regional, Holguín y Contreras (2020) evaluaron la satisfacción laboral del personal de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente. Encontraron que, aunque los médicos mostraron altos niveles de satisfacción, una porción significativa del personal expresó insatisfacción. Esto sugirió que, si bien factores como el reconocimiento profesional son importantes, es necesario mejorar el clima laboral para aumentar el bienestar de todos los colaboradores.

En el ámbito local, especialmente en los establecimientos de salud (EESS), los profesionales de la salud descuidan su rendimiento cuando no se sienten satisfechos laboralmente ni comprometidos con la institución, convirtiendo esto en una problemática para la empresa e incluso también para los pacientes. El gerente de recursos humanos refiere que la rotación laboral es un aspecto muy crítico que enfrentan constantemente la empresa y se debe a que los colaboradores no se sienten satisfechos o comprometidos con la institución.

La satisfacción laboral es un elemento crucial para retener al talento y fomentar el bienestar organizacional. Una alta rotación de personal puede generar una serie de efectos negativos, como el aumento de la carga de trabajo para los empleados restantes, lo que a su vez puede conducir al agotamiento, la insatisfacción y una mayor inestabilidad en el equipo.

A pesar de estos desafíos, los establecimientos de salud continúan implementando estrategias para mejorar la satisfacción y reducir la rotación de personal.

Por ello, el problema de estudio a responder será: ¿Existe una relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María en 2023?

Numerosas investigaciones a nivel mundial han abordado exhaustivamente el tema de la satisfacción laboral (SL) y el compromiso laboral (CL), proporcionando estudios sustanciales al respecto. Un estudio significativo de Ofei et al. (2020) ha destacado la asociación entre la SL, el CL y la rotación laboral (RL). El enfoque fue correlacional cuantitativa y descriptiva, llevado a cabo en la Residencia de Medicina Familiar (RMF), Estados Unidos. La muestra se constituyó en 511 residentes, las pruebas fueron el Utrecht (UWES 9) y SL. Se encontró que el CL se correlacionó

positivamente con la SL ( $r = .513$ ,  $p < .001$ ) y negativamente con las intenciones de RL ( $r = .580$ ,  $p < .001$ ). Además, la RL se correlacionó negativamente con la SL ( $r = -.690$ ,  $p < .001$ ). Se observó una predominancia de la insatisfacción laboral y la tendencia a la RL entre los gerentes de RMF, consolidando así la conexión sustancial entre las variables.

Edwards et al. (2020) buscaron identificar los posibles riesgos de la intención de rotación (IR) en los empleados, en un estudio correlacional cuantitativa con un grupo de 155 enfermeras de hospitales de Nueva York, que habían laborado al menos 2 años en un horario de tiempo completo. Se aplicaron el cuestionario de UWES-9 y SL. Los hallazgos indicaron que la SL de las enfermeras tiene un impacto significativo en la IR.

Orgambide et al. (2020) analizaron la vinculación entre creencias de éxito, CL, SL y compromiso afectivo con la organización. En un estudio descriptivo correlacional transversal. Participaron 321 profesionales de enfermería en España, a quienes se les aplicaron diversas herramientas como las escalas de UWES-9 y S10/12. En total, 198 de los participantes eran mujeres y 123 hombres. Se concluyó que la autoeficacia tiene un impacto en la calidad de vida y el CL del personal de enfermería.

Sehunoe et al. (2019) tuvieron como objetivo explorar la relación entre la SL, el compromiso organizacional y el CL. Realizaron un análisis cuantitativo transversal, trabajando una población de 220 colaboradores de una compañía de seguros sudafricana. Emplearon el instrumento de satisfacción de Spector y la escala de CL de Utrecht, obteniendo hallazgos que muestran resultados mixtos con respecto a correlaciones significativas entre la SL, el compromiso organizacional y el CL.

Peng et al. (2019) evaluaron el impacto mediador del CL entre la SL y la conducta ciudadana (CC) en los colaboradores de salud de los hospitales de China. El procedimiento empleado fue cuantitativo transversal. Para esta investigación, se empleó una muestra de 279 profesionales de la salud. Utilizaron la escala de medición de SL y la escala de UWES-9. Los resultados muestran que la SL está positivamente relacionada con la CC ( $\beta = .156$ ,  $p < .05$ ) y el CL ( $\beta = .721$ ,  $p < .01$ ).

Además, los resultados mostraron una correlación positiva entre las variables en los profesionales de la salud.

A nivel nacional, Dumont et al. (2023) realizaron una investigación que aborda qué tan satisfechos están los trabajadores en las empresas manufactureras textiles en Arequipa, Perú. El tipo de estudio se caracterizó por ser cuantitativo, no experimental y descriptivo, aplicando un cuestionario administrado como instrumento de recopilación de datos. Los resultados obtenidos señalan que los trabajadores exhiben niveles de SL moderados, lo que sugiere una carencia en el rendimiento óptimo potencial de estas entidades.

Larroche-Cueto et al. (2023) en su investigación evaluó la influencia del engagement (EN) en la SL entre colaboradores del sector comercio en Lima, Perú. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo y explicativo, se aplicó el Cuestionario de SL S20/23 para SL y el UWES-9 para EN a 416 empleados de organizaciones públicas y privadas a través de un muestreo por conveniencia. Los resultados mostraron que el 61.8% estaba satisfecho laboralmente y el 70% presentaba un alto nivel de EN. De igual forma, no se presentaron diferencias significativas según tipo de empresa o contrato, pero sí por género. Se concluyó que se debe efectuar políticas de salud ocupacional y bienestar para fortalecer el CL y mejorar la calidad de vida, favoreciendo así estos aspectos.

Bernales et al. (2022) tuvieron como objetivo analizar el vínculo entre EN y SL, autoeficacia, burnout y desempeño laboral en trabajadores de salud peruanos. Su investigación fue explicativa y transversal, con la colaboración de expertos de la salud. Incluyeron a 508 participantes (médicos y enfermeras) de ambos sexos y de distintos hospitales de Lima. Todos los participantes contestaron únicamente el ítem de agotamiento, la escala de autoeficacia profesional (AU-10), la escala de satisfacción con la vida (SWL), el cuestionario de desempeño laboral individual (IW PQ) y la escala de CL de UWES-9. Se encontró que, los índices incrementales de bondad de ajuste fueron significativos ( $\chi^2 = 2292.313$ ,  $gl = 659$ ,  $p < .001$ ,  $\chi^2/gl = 2.788$ ). La autoeficacia profesional ( $\beta = .557$ ,  $p < .001$ ) y la satisfacción con la vida ( $\beta = .289$ ,  $p < .001$ ) demostraron ser predictores positivos del CL, por otro lado, el agotamiento fue un aspecto negativo ( $\beta = .878$ ,  $p < .001$ ). La intervención constante del CL con la autoeficacia profesional, la satisfacción con la vida y el agotamiento

tuvo un efecto predictivo positivo sobre el desempeño de los trabajadores ( $\beta = .878$ ,  $p < .001$ ). Por consiguiente, proporcionaron evidencia de que la SL, la autoeficacia y el agotamiento podrían ayudar en el desempeño laboral mediante el CL.

La investigación realizada por Deza y Flores (2021) tuvo como finalidad examinar el vínculo entre el CL y la SL con la calidad de vida en emprendedores de la región de Puno. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional de alcance no experimental, en el cual participaron 384 emprendedores. Para la evaluación, se emplearon las versiones en español del cuestionario UWES y el de satisfacción con la vida. Los resultados señalan una relación significativa entre el CL y la SL en los emprendedores, siendo esta de nivel relativamente alto, directa y significativa ( $r = .668$ ,  $p < .05$ ), lo que refleja una mayor valoración de su trabajo, identificación con el mismo, así como la promoción de comportamientos proactivos, responsabilidad e implicación en el entorno laboral.

Godoy (2020) identificó una correlación entre la SL y el CL en los estudiosos de la salud de un centro clínico particular de Trujillo. El diseño metodológico adoptado para esta indagación fue de carácter correlacional e incluyó la colaboración de 40 trabajadores, varones y mujeres que oscilaban entre los 21 y 65 años. La evaluación se llevó a cabo mediante el uso de la prueba de CL desarrollado por Meyer y Allen (1997), así como el cuestionario de SL de Ruiz y Zavaleta. Los resultados concluyeron que existe una correlación de .566 entre las variables, lo que indica que la relación positiva y de intensidad media, evidenciando que el grado de satisfacción experimentado por los profesionales repercute en su nivel de CL.

Para comprender la investigación, es crucial definir las variables involucradas. El CL se define como una situación activa y positiva asociada con la vida laboral, determinada por la presencia simultánea niveles superiores de energía, dedicación y absorción en las tareas laborales (Bakker y Demerouti, 2008).

Este concepto ha sido abordado por Meyer y Allen (1991), quienes proponen tres componentes del compromiso entre los empleados y sus organizaciones: afectivo, continuo y normativo. Estos componentes, que se vinculan entre sí, incluyen el aspecto positivo y la conexión emocional que los colaboradores sienten

hacia la empresa (afectivo), la inversión de tiempo y esfuerzo que han dedicado a la organización (continuo) y el sentido del grado de pertenencia del colaborador hacia la organización (normativo).

Además, Mowday et al. (1979) describen tres componentes clave en el CL: la identificación (apego emocional con la organización), la lealtad (intención de pertenecer a la organización a largo plazo) y la participación (inversión de esfuerzo adicional en la organización).

Por otro lado, Bakker y Demerouti (2007) identifican dos categorías en el entorno organizacional que motivan a los colaboradores y satisfacen sus necesidades. Por un lado, las exigencias laborales se refieren a las obligaciones del trabajo a nivel físico, emocional y cognitivo de los colaboradores. Por otro lado, los recursos laborales comprenden aspectos que ayudan al colaborador a enfrentar las demandas laborales, promoviendo el crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Kahn (1990) propone una teoría pionera del compromiso laboral, destacando que va más allá de cumplir tareas: implica una conexión personal y positiva con el trabajo, generando un sentido de involucramiento emocional. Este compromiso se compone de tres aspectos principales: el significado que el colaborador atribuye a su trabajo a nivel organizacional y social, la sensación de seguridad para trabajar sin riesgos, y la capacidad física y mental para aprovechar plenamente sus habilidades en el trabajo.

Schaufeli y Bakker (2022) definen el EN como una fase mental satisfactoria y positiva para el trabajo, donde los colaboradores no solo están comprometidos con sus responsabilidades laborales, sino que también experimentan una conexión emocional con lo que hacen y una sensación de satisfacción en el trabajo. Este concepto se divide en tres dimensiones: vigor, absorción y dedicación. El vigor se caracteriza por niveles elevados de energía, entusiasmo y perseverancia. La absorción implica un sentido de entusiasmo y orgullo en el trabajo, donde los colaboradores disfrutan profundamente sus tareas laborales. Finalmente, la dedicación se refiere a la capacidad de estar completamente feliz y atento en el trabajo, encontrando disfrute intrínseco en sus tareas.



La siguiente variable de estudio es la satisfacción laboral, que según Lupano y Castro (2018), se define como un estado emocional derivado de la valoración que una persona hace de su puesto de trabajo en función de si este satisface sus necesidades y expectativas personales.

Hackman y Oldham (1976) formularon la teoría del modelo de características del trabajo, donde se plantea que, al aumentar la presencia de estas peculiaridades, se observará un acrecentamiento proporcional en la motivación intrínseca de los colaboradores, que, a su vez, se asocia con un mejor desempeño laboral y una mayor SL. Este modelo se centra en cinco dimensiones: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación.

Locke (1976) analizó cómo las personas evalúan sus experiencias dentro de su entorno de trabajo en términos de satisfacción o insatisfacción, explorando diversos aspectos de su entorno y puestos de trabajo. Su teoría se centra en cinco dimensiones: desempeño, recompensas, trabajo en sí, oportunidades de avance y condiciones laborales. La manera en que cada individuo percibe estos aspectos afecta su nivel general de satisfacción laboral. Además, sugiere que la SL puede tener impactos importantes, como el compromiso laboral, la retención de recursos humanos y la productividad general.

Por otro lado, Warr et al. (1979) consideraron los factores de higiene de Herzberg como fuentes de satisfacción extrínseca y los factores motivacionales como causa de satisfacción intrínseca, elaborando una escala para medir la SL. Herzberg (1959), por otra parte, propuso un modelo donde la satisfacción y la motivación en el trabajo, son necesarios para abordar los factores de higiene y los factores motivacionales. En este sentido, enfatiza la importancia de diseñar trabajos que brinden oportunidades de crecimiento personal y autorrealización, lo que ayudará a lograr una satisfacción laboral más duradera. Las dimensiones de la SL incluyen la intrínseca, que abarca el reconocimiento, la responsabilidad, las oportunidades de crecimiento y funciones del puesto, y la extrínseca, que se refiere al horario de trabajo, las condiciones y la remuneración.

A través de este estudio, se pretende realizar una aportación teórica sobre la relación entre ambas variables en el ámbito laboral, particularmente en el sector

salud. Aunque el tema es de gran importancia, existe una notable escasez de estudios exhaustivos, especialmente a nivel nacional. Metodológicamente, se tomaron en cuenta instrumentos psicométricos con buenos indicadores de confiabilidad y validación. Del mismo modo, en el ámbito organizacional, los hallazgos obtenidos permitieron identificar los factores saludables y de riesgo que afectan el comportamiento de los trabajadores, lo que facilitó la implementación de nuevas estrategias para promover la satisfacción laboral y, por ende, aumentar el compromiso laboral de los colaboradores. A nivel práctico, los hallazgos de este estudio servirán para diseñar programas de intervención dirigidos a incrementar el engagement y la satisfacción laboral, tales como programas de bienestar, reconocimiento y desarrollo profesional.

En consecuencia, se tomó como objetivo general determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María, considerando como objetivos específicos: a) Determinar la relación del engagement con la dimensión intrínseca y extrínseca en colaboradores, b) Determinar la relación de satisfacción laboral con las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, c) Determinar el engagement y la satisfacción laboral en colaboradores, d) Conocer el nivel de engagement y, e) Conocer el nivel de satisfacción laboral en el establecimiento de Jesús María, 2023.

## II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básico, dado que se centró en la recolección de información mediante diversas fuentes primarias (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación - CONCYTEC, 2018). Se enmarca en un diseño no experimental y transversal, dado que se aborda la realidad tal como se presenta, sin intervención del investigador (CONCYTEC, 2018). Asimismo, se adopta un enfoque mixto, combinando datos cuantitativos y cualitativos, así como una estrategia asociativa para explorar las relaciones entre las variables (Ato et al., 2013). Esta combinación metodológica permite una comprensión más profunda y holística del fenómeno estudiado.

### Variable 1: Engagement

- Definición conceptual: El compromiso organizacional se define como un alto nivel de energía y reconocimiento hacia la empresa (Khan, 1990).
- Definición operacional: Se refiere al puntaje obtenido del cuestionario UWES, desarrollado por Schaufeli y Bakker (2003), que evalúa las dimensiones de vigor, dedicación y absorción.
- Indicadores: Vigor (energía y resistencia), dedicación (importancia del trabajo y entusiasmo), absorción (tiempo y concentración). Asimismo, cada dimensión está compuesta por 5 ítems.
- Escala de medición: Es ordinal de tipo Likert, con opción de respuesta de 0= nunca hasta 6= siempre.

### Variable 2: Satisfacción laboral

Hace referencia al nivel en que una persona expresa su satisfacción en relación con las características tanto internas como externas de su trabajo (Warr et al., 1979).

- Definición operacional: El puntaje se obtiene a través de la escala de satisfacción laboral de Warr et al. (1979), la cual está agrupada en dos dimensiones, la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca.
- Escala de medición: Es ordinal de tipo Likert, con opción de respuesta de 7= Estoy absolutamente satisfecho y 1= Estoy absolutamente insatisfecho.

Según Creswell (2014), la población se define como el conjunto completo de individuos o elementos que, en el contexto de una investigación, poseen una característica particular y son objeto de estudio. El Establecimiento de Salud seleccionado del distrito de Jesús María, hay un total de 250 personas que trabajan en el área administrativa.

- Criterios de inclusión:
  - Personas que tuvieron disposición de participar voluntariamente
  - Personas mayores de edad entre 18 y 56 años
  - Personas que trabajen en la empresa
- Criterios de exclusión:
  - Personas que rechacen el consentimiento informado
  - Personas que se encuentren fuera de la institución en ese momento
  - Personas que presenten algún problema médico o psicológico que imposibiliten participar en ese momento

La muestra es un subconjunto específico de la población de conveniencia. Por lo tanto, se planea recopilar información dentro de este subgrupo, el cual debe ser previamente definido o delimitado con precisión. Es imperativo que dicho subconjunto sea relevante para la población en su totalidad (Hernández et al., 2006).

Se seleccionó un grupo específico de 120 colaboradores del establecimiento de salud, de los cuales 5 participantes fueron entrevistados. El perfil de los entrevistados mostró una distribución equilibrada por género, con un 51.7% de hombres y un 48.3% de féminas, y una edad promedio de 33 años. De estos, 85 están bajo régimen laboral de contrato de servicios, 18 son CAS (Contrato Administrativo de Servicios) y 17 tienen otro tipo de contrato.

En el curso del presente estudio para el muestreo, se utilizó el método no probabilístico por conveniencia, conforme a la perspectiva de Otzen y Monterola (2017), quienes argumentan que este enfoque se fundamenta en la evaluación subjetiva y en la disponibilidad práctica de los investigadores.

Referente a las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Según la American Association for Public Opinion Research (AAPOR, 2016) la encuesta, permite la obtención de datos de forma rápida y verídica en su aplicación, permitiendo su establecimiento tanto de manera individual como colectiva. Además, se utilizará la técnica de entrevista la cual se ajusta a las medidas de protocolo.

Ficha técnica del Instrumento para evaluar el Engagement

**Nombre del instrumento** : Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15)

**Autores** : W. Schaufeli y A. Bakker

**Año** : 2003

**Procedencia** : Holanda

**Administración** : Individual o colectivo

**Aplicación** : Adultos

**Número de ítems** : 15 ítems

**Tiempo** : 10 minutos

**Dimensiones** : 3 dimensiones

**Adaptación** : Flores Cinthya et al.

**Año** : 2015

**Procedencia** : Perú

**Administración** : Grupal

**Aplicación** : Docentes de educación básica

**Tiempo** : 10 minutos

**Finalidad** : Evaluar el nivel de motivación por el trabajo

**Consigna de aplicación:** Se les indicó a los colaboradores, prestar atención a los diferentes interrogantes que se describen al sentir de las personas en el trabajo, leer atentamente cada pregunta y marcar la respuesta que mejor se ajuste a usted.

En lo que concierne a las psicométricas originales, se aplicó el análisis factorial para evaluar la validez que organizó el instrumento en 3 componentes. Schaufeli y Bakker (2003) llevaron a cabo un estudio que respalda la existencia de esta estructura de tres dimensiones, revelando una correlación significativa (.65) entre las dimensiones del instrumento. Además, en términos de confiabilidad, se logró un coeficiente alfa de Cronbach de .92, y para las dimensiones específicas, se obtuvieron valores de .86 para vigor, .92 para dedicación y .82 para absorción. Estos hallazgos indican una confiabilidad excepcional.

Por otro lado, las propiedades psicométricas adaptadas han reunido pruebas de validez y confiabilidad que respaldan la adecuación de su aplicación. Según la adaptación llevada a cabo en el marco del Perú por Flores et al. (2015), se reporta una confiabilidad, basada en el método de consistencia interna de .79 para vigor, .829 para dedicación y .66 para absorción. Estos resultados sugieren que los datos se alinean con el modelo planteado, reforzando así la idoneidad del instrumento. Con respecto a la validez de su estructura interna, esta arrojó tres factores oblicuos que presentaron adecuados índices de bondad de ajuste:  $SB-\chi^2= 293.120^{**}$ ;  $gl=90$ ;  $RMSEA = .125$ ;  $IC\ 90\ \% = (.109, .141)$ ;  $SMSR = .314$ ;  $CFI= .824$ , demostrando una buena correlación entre los factores de la variable.

Con respecto a la confiabilidad, se realizó una prueba de ensayo y se alcanzó una confiabilidad de .928 en el alfa de Cronbach y un .936 en el omega de McDonald, presentando así, en general, una fiabilidad aceptable. Mientras que, para la dimensión vigor se alcanzó un alfa de .846 y un omega de .856, confirmando el buen nivel de confiabilidad de esta dimensión. Igualmente, para la dimensión de dedicación, se obtuvieron valores de .805 en el alfa y .824 en el omega. Finalmente, para la dimensión de absorción, se obtuvieron valores de .815 en el alfa y .835 en el omega. En todos los casos, se ha garantizado un buen nivel de confiabilidad (Campo-Arias & Oviedo, 2008).

En cuanto a la validez, se demostraron las cargas factoriales del modelo de tres dimensiones, y los valores oscilan entre .335 y 1.051. Williams et al. (2010) mencionan que las conclusiones adquiridas son aptas al cumplir con los criterios esperados ( $>.030$ ). Sin embargo, los resultados obtenidos del análisis factorial confirmatorio indican que, según Keith (2015), el estadístico  $\chi^2 / df$  debe ser menor

a 5, y en esta investigación el valor fue de 9, por lo que no se cumplió el criterio. Esto podría deberse a que se necesitaría una muestra más amplia para realizar análisis psicométricos robustos como el AFC. En cuanto a los índices de ajuste, según Keith (2015), el CFI debe tener valores superiores a .900, el TLI valores superiores a .900, el SRMR valores menores a .080, y el RMSEA valores por debajo de .050. Ninguno de los índices cumplió con lo solicitado, posiblemente debido al tamaño reducido de la muestra utilizada para el análisis, ya que muestras por encima de 300 casos suelen ofrecer mejores índices de ajuste.

### **Ficha técnica del Instrumento para evaluar la Satisfacción laboral**

<b>Nombre del instrumento</b>	: Escala general de satisfacción
<b>Autores</b>	: Warr, Cook y Wall
<b>Año</b>	: 1979
<b>Procedencia</b>	: Estados Unidos
<b>Administración</b>	: Individual o colectivo
<b>Aplicación</b>	: Adultos
<b>Número de ítems</b>	: 15 ítems
<b>Tiempo</b>	: 15 minutos
<b>Dimensiones</b>	: 2 dimensiones
<b>Adaptación al español</b>	: Pérez-Bilbao y Fidalgo
<b>Año</b>	: 1995
<b>Adaptación</b>	: Alicia Boluarte Carbajal y Cesar Merino Soto
<b>Año</b>	: 2015
<b>Procedencia</b>	: Perú
<b>Administración</b>	: Individual y grupal

<b>Número de ítems</b>	:10 ítems
<b>Tiempo</b>	: 10 minutos.
<b>Finalidad</b>	: Evaluar el nivel y el tipo de satisfacción

**Consigna de aplicación:** En relación del cuestionario, las preguntas fueron pertenecientes a la variable de satisfacción, cada participante debió leer cada pregunta y marcar la opción que mejor se adecue para ellos, las cuales van de muy insatisfecho (1) - muy satisfecho (7).

En lo que respecta a su evaluación psicométrica original (Pérez y Fidalgo, 1995 citado por Boluarte, 2014), se determinó que el instrumento comprende tres categorías de puntuación y confiabilidad. Específicamente, se identificó una fiabilidad con un alfa de Cronbach que varía entre .85 y .88 para la satisfacción laboral. Asimismo, se evidenció una confiabilidad de .79 y .85 para la satisfacción intrínseca. Por último, en relación con la satisfacción extrínseca, se observó un valor que oscila entre .74 y .78.

En Perú, Boluarte y Merino (2015) llevaron a cabo una investigación siendo su muestra 88 trabajadores, donde evaluaron la confiabilidad del cuestionario utilizando el estadístico alfa, obteniendo un valor de  $\alpha = .819$ . Con respecto a la validez, se trabajó basándose en la estructura interna por medio del método de análisis factorial exploratorio, donde se obtuvo un KMO (.81) y la prueba de esfericidad de Bartlett ( $\chi^2$ , [gl: 105] = 506,94,  $p < 0,01$ ), indicando así la presencia de correlaciones óptimas que explicaron una varianza total del 37.20%. Luego de someter a prueba dos modelos, primero el modelo unidimensional, donde se eliminó el ítem 15 pero se obtuvieron cargas factoriales por encima del .45, lo que indica una buena correlación de los ítems.

Se realizó una prueba piloto donde se logró un coeficiente alfa de Cronbach de .920 y un omega de McDonald de .926, reflejando un alto nivel de confiabilidad general de la prueba al superar valores por encima de .700 (Cicchetti, 1994). En cuanto a la dimensión de satisfacción intrínseca, se recomiendan valores por encima de .700 o .900 (Campo-Arias & Oviedo, 2008); en este caso, la dimensión reportó niveles de confiabilidad mayores a .891 para el alfa de Cronbach y .898



para el omega de McDonald. Respecto a la dimensión de satisfacción extrínseca, se encontró un alfa de .808 y un omega de .827, demostrando buenos niveles de confiabilidad para esta dimensión que cuenta con cinco ítems (Campo- Arias & Oviedo, 2008).

En cuanto a la validez, se evidenciaron las cargas factoriales del modelo bidimensional y sus valores oscilan entre .359 y 1.123. Por lo tanto, Williams et al. (2010) afirman que los valores obtenidos son adecuados al cumplir el criterio de estar dentro del rango esperado ( $>0.030$ ). Respecto a los índices de ajuste, según Keith (2015), el CFI debe tener valores superiores a .900, el TLI valores superiores a .900, el SRMR valores menores a .080, y el RMSEA valores por debajo de .050. Ninguno de los índices cumplió con lo solicitado, posiblemente debido al tamaño reducido de la muestra utilizada para el análisis, ya que muestras por encima de 300 casos ofrecen índices de ajuste más realistas.

En la etapa de recolección de datos, la primera tarea consistió en gestionar los permisos necesarios para adquirir los instrumentos utilizados en la presente investigación. Además, se coordinaron las fechas para la aplicación colectiva de los instrumentos, asignándoles un periodo de 10 a 15 minutos. Antes de su administración, se proporcionó información detallada sobre los objetivos de la investigación, enfatizando su colaboración por iniciativa propia y la garantía de confidencialidad de la información recabada. La segunda actividad se llevó a cabo dos semanas después, durante la cual se seleccionaron 5 participantes para realizar entrevistas individuales. La recolección de datos se realizó mediante encuestas y entrevistas. Posteriormente, se procedió a descargar los datos a un documento de Microsoft Excel para su posterior análisis a través de software especializado, con el objetivo de obtener los resultados deseados. Este proceso culminó con la asignación del análisis e interpretación de los resultados, lo que nos permitió llegar a conclusiones significativas y formular las recomendaciones oportunas para la investigación.

El método de análisis utilizado comprendió varias etapas. En primer lugar, se hizo uso del documento de Microsoft Excel. Además, se emplearon los programas jamovi (V.4.3.2.) y Maxqda para llevar a cabo el análisis estadístico. En la fase de análisis descriptivo, se generaron tablas de frecuencia y porcentaje para visualizar

los datos. Para evaluar la confiabilidad, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach. En cuanto al análisis inferencial, se comenzó con el estadístico de Shapiro-Wilk para examinar la bondad de ajuste y la distribución de la información. Posteriormente, se procedió al análisis de correlación, optando por utilizar rho de Spearman o r de Pearson según lo dictaran los resultados obtenidos (Escobedo et al., 2016).

Uno de los principios éticos más importantes, según la American Psychological Association (APA, 2017), incluye la búsqueda del beneficio y la prevención de daños, la fidelidad y responsabilidad en las relaciones profesionales, la integridad en la honestidad y veracidad, la promoción de la justicia en el acceso a servicios psicológicos, el mantenimiento de la competencia profesional y la responsabilidad social para contribuir al bienestar general. Los psicólogos deben ser conscientes de estas pautas éticas y mantener altos estándares de competencia a lo largo de sus carreras.

Según la casa de estudios, los estudios que involucran la participación de individuos deben adherirse a principios que salvaguarden la seguridad y bienestar de los sujetos involucrados en múltiples dimensiones, abarcando lo físico, psicológico, social y económico. Para garantizar este nivel de protección, se requiere proporcionar a los participantes formularios detallados que aclaren los objetivos de la investigación, los procedimientos involucrados y las medidas de anonimato que se implementarán. Además, estos formularios deben permitir a los sujetos tomar una decisión informada sobre si desean o no participar en el estudio, otorgando su consentimiento de manera voluntaria (Universidad Cesar Vallejo, 2017).

Según el Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú (CPP, 2022) es fundamental que los investigadores en psicología respeten y protejan los derechos y el bienestar de los participantes en cualquier estudio realizado. Esto implica garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por los sujetos, así como obtener un consentimiento informado y voluntario antes de su participación en la investigación. Además, se debe evitar cualquier forma de coerción o manipulación que pueda influir en la decisión de participar en el estudio. Los investigadores tienen la responsabilidad ética de mantener los más altos

estándares de integridad en todas las etapas de la investigación, asegurando que esta se realice de manera ética y responsable.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Engagement Laboral</b>
N	120	120
W de Shapiro-Wilk	0.942	0.932
Valor p de Shapiro-Wilk	< .001	< .001

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1 se observó que la distribución de las muestras en las variables de satisfacción laboral y engagement no corresponde a una distribución normal ( $p < .05$ ). Por lo tanto, se procederá a utilizar estadísticas no paramétricas. En el caso de la correlación, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman (Velarde-Camaqui, 2022).

**Tabla 2***Matriz de Correlaciones de engagement y satisfacción laboral*

		<b>Satisfacción Laboral</b>
Engagement Laboral	Rho de Spearman	.777
	R2	.604
	valor p	< .001

Fuente: Elaboración propia

Se pudo observar en la Tabla 2 la relación entre las variables de satisfacción laboral y engagement, encontrándose que ambas variables se correlacionan ( $p < .05$ ) siendo esta correlación de manera directa y fuerte ( $Rho = .777$ ) (Velarde-Camaqui, 2022).

**Tabla 3**

*Matriz de Correlaciones de la variable engagement con las dimensiones de satisfacción laboral.*

Variables	Engagement Laboral	
	Rho de Spearman	.729
Satisfacción Intrínseca		
	gl	118
	valor p	< .001
Satisfacción Extrínseca	Rho de Spearman	.738
	gl	118
	valor p	< .001

Fuente: Elaboración propia

*Nota. gl = grados de libertad*

En la Tabla 3 apreciamos la relación de las dimensiones de satisfacción laboral con la variable engagement, encontrándose que la variable engagement sí se relaciona con la dimensión de satisfacción intrínseca ( $p < .05$ ) observando una correlación directa y fuerte ( $Rho = .729$ ); del mismo modo el engagement se vincula con la dimensión satisfacción extrínseca ( $p < .05$ ) siendo una correlación directa y fuerte ( $Rho = .738$ ) (Velarde-Camaqui, 2022).

**Tabla 4**

*Matriz de correlaciones de la variable satisfacción laboral con las dimensiones de engagement.*

Variables	Satisfacción Laboral	
Vigor	Rho de Spearman	.549
	$R^2$	.301
	valor p	< .001
Dedicación	Rho de Spearman	0.786
	$R^2$	.617
	valor p	< .001
Absorción	Rho de Spearman	0.728
	$R^2$	.529
	valor p	< .001

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 se observó la relación de las dimensiones de engagement con la variable satisfacción laboral, encontrándose que vigor sí se relaciona con la variable satisfacción laboral ( $p < .05$ ) siendo una correlación directa y moderada ( $Rho = .549$ ); del mismo modo la satisfacción laboral se relaciona con la dimensión dedicación ( $p < .05$ ) siendo una correlación directa y fuerte ( $Rho = .786$ ); también se halló relación entre satisfacción laboral y la dimensión absorción ( $p < .05$ ) obteniendo una correlación directa y fuerte ( $r = .728$ ) (Velarde- Camaqui, 2022).

**Tabla 5***Frecuencias de Nivel de satisfacción laboral*

<b>Nivel de satisfacción laboral</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>
Muy bajo	27	22.5 %
Bajo	23	19.2 %
Medio	29	24.2 %
Alto	16	13.3 %
Muy alto	25	20.8 %

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5 se apreció los niveles de frecuencia de satisfacción laboral, evidenciando que el 22.5% (27 colaboradores) presentaron un nivel muy bajo de satisfacción, del mismo modo, el 19.2% (23 colaboradores) presentaron un nivel bajo, asimismo, el 24.2% (29 colaboradores) tiene un nivel de satisfacción medio, además el 13.3% (16 colaboradores) presentaron un nivel alto, finalmente el 20.8% (25 colaboradores) presentan muy alto nivel de satisfacción laboral (Velarde-Camaqui, 2022).



**Tabla 6***Frecuencias de Nivel de engagement*

<b>Nivel de engagement</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>
Muy bajo	27	22.5 %
Bajo	23	19.2 %
Medio	26	21.7 %
Alto	25	20.8 %
Muy alto	19	15.8 %

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, la Tabla 6 evidencia los niveles de frecuencia de engagement, observando que el 22.5% (27 colaboradores) presentaron un nivel muy bajo, de engagement, de igual forma, el 19.2% (23 colaboradores) presentaron un nivel bajo, asimismo, el 21.7% (26 colaboradores) tiene un nivel de Engagement medio; no obstante, el 20.8% (25 colaboradores) presentaron un nivel alto, y finalmente el 15.8% (19 colaboradores) presentan muy alto nivel de engagement (Velarde-Camaqui,2022).

**Tabla 7**

*Análisis descriptivo de las entrevistas transcritas*

	<b>Frecuencia</b>
ENGAGEMENT LABORAL	3
SATISFACCIÓN LABORAL	5

Fuente: Elaboración propia

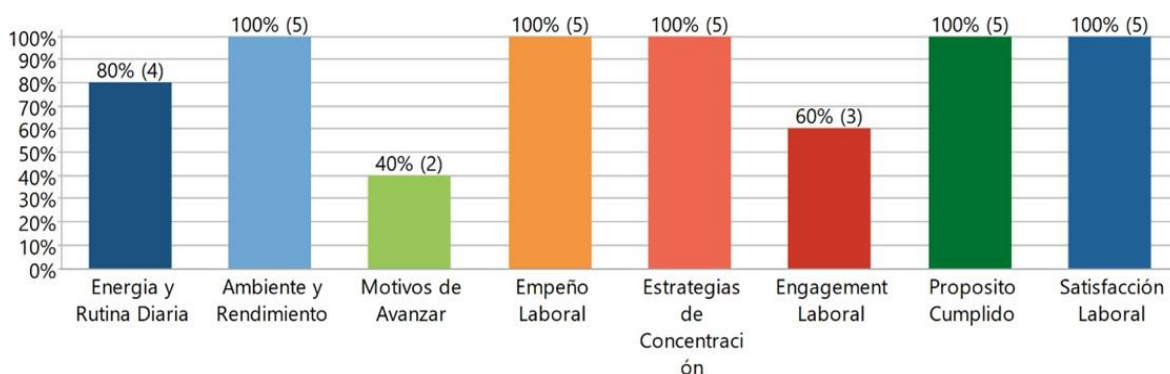
En la tabla 7 se observó 3 de los 5 entrevistados mostraron un compromiso con la empresa y 5 entrevistados mostraron una satisfacción laboral en la empresa.

Como se observa en un extracto de la entrevista de un participante refiriendo:

- Si bastante, más por el compromiso es para conmigo no, yo me siento contenta en saber que estoy cumpliendo en lo que me piden y también de paso las felicitaciones que me dan no, que están satisfechos con mi trabajo (Participante 2).

**Figura 1**

*Análisis operacional de los códigos en las entrevistas*



Fuente: Elaboración propia

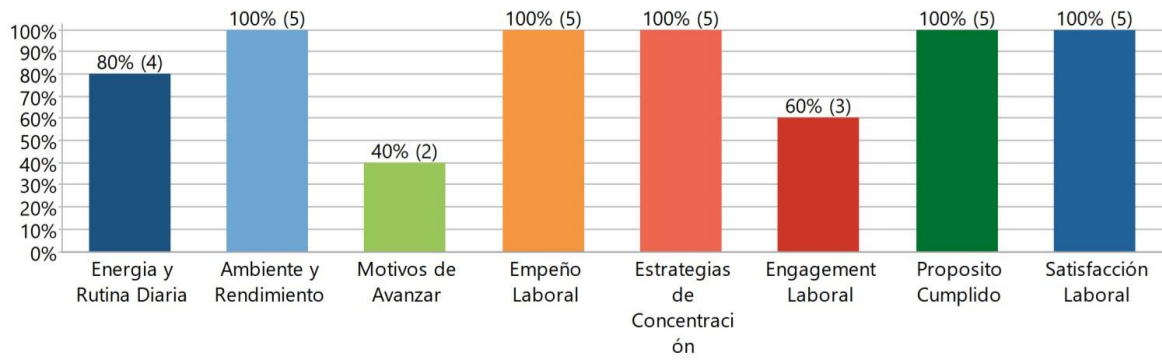
En la Figura 1 se evidencia los estadísticos descriptivos de frecuencia y porcentaje obtenidos de las entrevistas semi estructuradas realizadas a un total de 5 colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María. Como se observa en los códigos el 18.92% se basó en Satisfacción Laboral, 16.22% en Propósito Cumplido, 13.51% en Estrategias de Concentración, Empeño laboral, Ambiente y Rendimiento. 10.81% en Energía y Rutina Diaria, 8.11% en Engagement Laboral y 5.41% en Motivos de Avanzar. Es decir, que la mayoría de los colaboradores suelen sentirse satisfechos en su trabajo ya que influye el ambiente laboral que los rodea y el compromiso que tienen con sus labores dentro del establecimiento de salud.

Como se ve en un extracto de la entrevista de un participante que indica:

- Si me encuentro muy satisfecho porque veo aquí un crecimiento laboral más adelante y quizás ahorita hay mucho trabajo, pero sé que más adelante eso se va a ser recompensado (Participante 4).

## Figura 2

### Documentos con código del programa MAXQDA 24



Fuente: Elaboración propia

En la Figura 2 se evidencia los porcentajes de las frecuencias de los códigos que se registraron de cada entrevista y el programa arrojó los resultados que si existe mayor satisfacción laboral en los colaboradores de Jesús María.

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio fue delimitar si existe correlación entre engagement y satisfacción laboral. Se aceptó la hipótesis de la investigación, lo que evidencia una relación significativa entre ambas variables, obteniendo una relación directa y alta ( $Rho=.777$ ), con un tamaño del efecto grande ( $R^2= .604$ ). Estos resultados se asemejan a los del estudio de Deza y Flores (2021), cuyo objetivo fue examinar la conexión entre la satisfacción y el compromiso laboral con la calidad de vida en emprendedores de la región de Puno. Encontraron un nivel relativamente alto, directo y significativo ( $r = .668$ ,  $p < .05$ ) entre sus variables. Igualmente, el estudio de Godoy (2020) sobre la satisfacción y el compromiso en los estudiosos de la salud de un centro clínico particular de Trujillo encontró una correlación positiva media ( $R=.566$ ) entre las variables. Estos logros se sustentan en la teoría de Locke (1976), quien menciona que la satisfacción puede tener impactos importantes como el compromiso laboral, la retención de empleados y la productividad general. Por otra parte, Khan (1990) indica que cuando una persona está comprometida aprovecha en utilizar su "Yo completo", lo que sugiere que se siente a gusto, ya que utiliza todos sus recursos para realizar las tareas recomendadas. Cuando un colaborador se encuentra contento y motivado en sus actividades, no necesita tener una persona detrás que le diga qué hacer, debido a que se encuentra comprometido. El compromiso autónomo con las responsabilidades laborales sugiere un nivel más profundo de conexión con el trabajo. Cuando un empleado se siente genuinamente comprometido, es más probable que adopte un enfoque proactivo hacia sus funciones, buscando constantemente maneras de mejorar y contribuir al éxito general de la organización. Este compromiso intrínseco también puede influir en la calidad del trabajo realizado. Los empleados comprometidos tienden a sentir un sentido de responsabilidad y orgullo en sus tareas, lo que puede traducirse en un mayor nivel de atención al detalle y un desempeño laboral más diligente.

Con respecto al primer objetivo específico, este consistió en evidenciar la relación entre el engagement con las dimensiones intrínseca y extrínseca. Los resultados mostraron que la variable engagement se relaciona con la dimensión de satisfacción intrínseca ( $p < .05$ ), obteniendo una correlación directa y fuerte ( $Rho =$

.729); de igual manera, el engagement se relaciona con la dimensión de satisfacción extrínseca ( $p < .05$ ), mostrando una correlación directa y fuerte ( $Rho = .738$ ). Estos hallazgos están en línea con el estudio de Bernales et al. (2022) que muestran que al sentirse comprometido en el trabajo mejora el desempeño laboral, influyendo positivamente la creencia en las propias habilidades, la satisfacción con la vida y el nivel de agotamiento ( $\beta = .878$ ,  $p < .001$ ). Por otro lado, también está influenciada por elementos externos, dado que puede depender de delegaciones de actividades provenientes de fuentes externas a nosotros. Esto se sustenta en la teoría de Warr et al. (1979), quienes consideraron los factores de higiene de Herzberg como fuentes de satisfacción extrínseca y los factores motivacionales como causas de satisfacción intrínseca. Por lo tanto, para aumentar la satisfacción y la motivación en el trabajo, es necesario abordar tanto los factores de higiene (a nivel personal) como los factores motivacionales (a nivel externo), así como enfatizar la importancia de diseñar trabajos que brinden oportunidades de crecimiento personal y autorrealización, lo que ayudará a lograr una satisfacción laboral más duradera.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación de satisfacción laboral con las dimensiones de vigor, dedicación y absorción en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María. Los resultados evidenciaron que la dimensión de vigor se relaciona con la variable de satisfacción laboral ( $p < .05$ ), mostrando una correlación directa y moderada ( $Rho = .549$ ); de manera similar, la satisfacción laboral se relaciona con la dimensión de dedicación ( $p < .05$ ), mostrando una correlación directa y fuerte ( $Rho = .786$ ); además, se encontró relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de absorción ( $p < .05$ ), siendo esta una correlación directa y fuerte ( $r = .728$ ). Estos resultados son similares a los de Bernales-Turpo et al. (2022), quienes encontraron un vínculo entre el desempeño laboral y las variables de autoeficacia, satisfacción con la vida y agotamiento. Es importante tener en cuenta que la autoeficacia puede entenderse como el vigor, la satisfacción con la vida puede entenderse como dedicación y, finalmente, el agotamiento puede entenderse como la absorción. Estos hallazgos se respaldan en la teoría de Hackman y Oldham (1976), conocida como la teoría del modelo de características del trabajo, la cual plantea que, si se incrementa la presencia de las características del trabajo, se observará un aumento proporcional

en la motivación intrínseca de los empleados. Este aumento en la motivación intrínseca, a su vez, se asocia con un mejor desempeño laboral y una mayor satisfacción en el trabajo. Esto significa que cuando un trabajador se encuentra motivado o satisfecho con su trabajo, se reflejará en sus acciones, actuando con más energía, comprometiéndose más con la tarea y sintiéndose muy concentrado en lo que hace, lo que le llevará a perder la noción del tiempo.

El tercer objetivo específico fue determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María. Los resultados mostraron que el 22.5% (27 colaboradores) presentaron un nivel muy bajo. Del mismo modo, el 19.2% (23 colaboradores) presentaron un nivel bajo; asimismo, el 24.2% (29 colaboradores) tiene un nivel de satisfacción medio. Además, el 13.3% (16 colaboradores) presentaron un nivel alto; finalmente, el 20.8% (25 colaboradores) presentan un nivel muy alto de satisfacción laboral. Estos resultados son similares a los del estudio de Díaz et al. (2023), quienes encontraron que la mayoría de los colaboradores estaban medianamente satisfechos con sus puestos de trabajo. Estos resultados se respaldan según la teoría de Lupano y Castro (2018), quienes mencionan que la satisfacción en el ámbito laboral se define como un estado emocional derivado de la valoración que una persona hace de su puesto de trabajo, en función de si este satisface sus necesidades y expectativas personales. En ese sentido, en la muestra estudiada no se ve reflejado que el trabajo represente o satisfaga la totalidad de sus expectativas, pero tampoco son tan bajas como para abandonarlo o buscar otra opción laboral, por lo que alcanzan un nivel de conformismo. De ello se desprende que los empleados pueden sentir que sus necesidades no están completamente satisfechas en su trabajo actual. Estas necesidades pueden incluir aspectos como el salario, el reconocimiento, la estabilidad entre la vida personal y el trabajo, el desarrollo profesional, entre otros. El nivel de conformismo puede surgir cuando los empleados sienten que, aunque su trabajo no cumple con todas sus expectativas, no es lo suficientemente insatisfactorio como para motivarlos a buscar otras oportunidades laborales. Pueden resignarse a la situación actual y aceptarla como algo normal.

El cuarto objetivo específico fue conocer el nivel de engagement en el establecimiento de salud de Jesús María. Los resultados mostraron que el 22.5%

(27 colaboradores) presentaron un nivel muy bajo de engagement; de igual forma, el 19.2% (23 colaboradores) presentaron un nivel bajo. Asimismo, el 21.7% (26 colaboradores) tiene un nivel de engagement medio; no obstante, el 20.8% (25 colaboradores) presentaron un nivel alto, y finalmente, el 15.8% (19 colaboradores) presentan un muy alto nivel de engagement. Por otro lado, lo hallado se respalda en la teoría de Schaufeli y Bakker (2022), quienes entienden al engagement como el grado en que los trabajadores están comprometidos con sus responsabilidades laborales y están emocionalmente conectados con lo que hacen y experimentan. Esto se explica debido a que son trabajadores que buscan realizar su trabajo de forma responsable, pero no hay una entrega más allá de lo necesario, limitándose a cumplir con lo que se les pide solamente. Esto puede estar influenciado por la percepción de un liderazgo deficiente por parte de los responsables de la institución.

A nivel cualitativo, se realizaron 5 entrevistas semi-estructuradas a 5 colaboradores, donde se observó una mayor eficacia en la variable de satisfacción laboral, indicando que los colaboradores se sienten satisfechos con sus actividades laborales. También se observó un buen resultado en la variable de engagement laboral, lo que indica que los colaboradores se sienten comprometidos en cumplir las metas que demanda la empresa. En los estadísticos descriptivos de las entrevistas transcritas, se evidenció una mayor frecuencia en los códigos de satisfacción y ambiente laboral. Podemos observar que el ambiente laboral influye mucho en las variables de satisfacción y engagement laboral. Los demás códigos de propósito cumplido, estrategias de concentración, empeño, energía y motivos de avanzar indican que los entrevistados realizan actividades y metas para mantener un trabajo óptimo dentro de la empresa.



## V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Existe correlación entre engagement y satisfacción laboral, siendo esta relación directa y alta ( $Rho = .777$ ), con un tamaño del efecto grande ( $R^2 = .604$ ).

SEGUNDO: El vigor se relaciona con la variable de satisfacción laboral ( $p < .05$ ), mostrando una correlación directa y moderada ( $Rho = .549$ ); de igual manera, la satisfacción laboral se relaciona con la dimensión de dedicación ( $p < .05$ ), presentando una correlación directa y fuerte ( $Rho = .786$ ); además, se encontró una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de absorción ( $p < .05$ ), siendo esta una correlación directa y fuerte ( $Rho = .728$ ).

TERCERO: El objetivo específico fue determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María. Los resultados mostraron que el 22.5% (27 colaboradores) presentaron un nivel muy bajo de satisfacción laboral; de igual modo, el 19.2% (23 colaboradores) presentaron un nivel bajo. Asimismo, el 24.2% (29 colaboradores) tiene un nivel de satisfacción medio; además, el 13.3% (16 colaboradores) presentaron un nivel alto; finalmente, el 20.8% (25 colaboradores) presentan un muy alto nivel de satisfacción laboral.

CUARTO: El objetivo específico fue conocer el nivel de engagement en el establecimiento de salud de Jesús María, 2023. Los resultados mostraron que el 22.5% (27 colaboradores) presentaron un nivel muy bajo de engagement; de igual forma, el 19.2% (23 colaboradores) presentaron un nivel bajo. Asimismo, el 21.7% (26 colaboradores) tiene un nivel de engagement medio; no obstante, el 20.8% (25 colaboradores) presentaron un nivel alto; y finalmente, el 15.8% (19 colaboradores) presentan un muy alto nivel de engagement.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERO:** Se recomienda implementar un sistema de reconocimiento para los administrativos, donde se premie al colaborador que logre completar sus metas mensuales mediante días libres, reconocimiento económico al término del año o trabajo remoto cuando lo solicite.

**SEGUNDO:** El área responsable del centro de salud debe destinar la creación de un espacio físico amplio dedicado al ocio y la productividad. Este espacio debe contar con equipos tecnológicos que faciliten el trabajo, como computadoras, impresoras y otros materiales tecnológicos virtuales. Asimismo, se sugiere la inclusión de sillones de descanso y consolas de videojuegos para promover un ambiente cálido donde los trabajadores tengan la libertad de acudir en sus tiempos libres.

**TERCERO:** El área de recursos humanos deberá promover la entrega de becas en alianza con institutos para los colaboradores con mejor perfil de desempeño, con el fin de fomentar el crecimiento profesional y posibles ascensos.

**CUARTO:** Deberá destinarse la creación de un comité de tutorías laborales conformado por trabajadores con más años de experiencia, quienes actuarán como orientadores o guías para los colegas que estén atravesando alguna situación problemática en el trabajo y deseen sentirse acompañados.

**QUINTO:** Se sugiere a los futuros investigadores ampliar el alcance de su estudio, abordando una población más diversa mediante el uso de los mismos instrumentos empleados en esta investigación. Este enfoque permitirá profundizar y enriquecer los hallazgos obtenidos, además de posibilitar la comparación de resultados con estudios similares dentro del ámbito organizacional, con el fin de validar la información descubierta.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2017). Ethical principles of psychologists and code of conduct. Retrieved from <https://www.apa.org/ethics/code/ethics-code-2017.pdf>
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología [A classification system for research designs in psychology]. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038–1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bakker A. y Demerouti E. (2007). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 10.1002/job.398
- Bakker, A., y Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. 10.1108/02683940710733115
- Bernales-Turpo, D., Quispe-Velasquez, R., Flores-Ticona, D., Saintila, J., Ruiz Mamani, P. G., Huanchuire-Vega, S., Morales-García W. y Morales-García, C. (2022). Burnout, professional self-efficacy, and life satisfaction as predictors of job performance in health care workers: The mediating role of work engagement. *Journal of primary care & community health* ;13. <https://doi.org/10.1177/21501319221101845>
- Boluarte A. y Merino C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral evaluación estructural y distribucional de sus puntajes [online].2015, vol.21, n.2, pp.235-243. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200006)
- Boluarte, Alicia. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 80-84. Recuperado en 17 de diciembre de 2023, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2014000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200005&lng=es&tlng=es).

- Campo-Arias, A., y Oviedo, H. C. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Rev Salud Pública*, 10 (5), pp. 831-839
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). Reglamento de clasificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnología. [bit.ly/3AKLvIL](https://bit.ly/3AKLvIL)
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Deza, D. y Flores, H. (2021). Engagement y satisfacción con la vida en emprendedores de la región de Puno, 2021. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/6642>
- Dumont, J., Cuadros, M., Cárdenas, J., y Haro, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Edwards-Dandridge, Y., Simmons, B., y Campbell, D. (2020). Predictor of Turnover Intention of Register Nurses: Job Satisfaction or Work Engagement? *International Journal of Applied Management and Technology*, 19, 7. <https://doi.org/10.5590/IJAMT.2020.19.1.07>
- Escobedo, T., Hernández, J., Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia & trabajo*, 18(55), 16-22. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492016000100004](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000100004)
- Flores, C.; Fernández, M.; Juárez, A.; Merino, C.; Guimet, M. (2015). ENTUSIASMO POR EL TRABAJO (ENGAGEMENT): UN ESTUDIO DE VALIDEZ EN PROFESIONALES DE LA DOCENCIA EN LIMA, PERÚ. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>
- Global Ranstad (2020). Esta es la satisfacción de los trabajadores en su empleo en distintos países del mundo. <https://www.20minutos.es/imagenes/empleo/4309195-esta-es-la-satisfaccion-de-los-trabajadores-en-sus-empleo-en-distintos-paises-del-mundo/1/>

- Global Workforce off the future (2022). Global Workforce of the Future 2022: analizando el presente y el futuro del empleo. <https://www.equiposytalento.com/noticias/2022/10/11/global-workforce-of-the-future-2022-analizando-el-presente-y-el-futuro-del-empleo>
- Godoy, J. (2020). Compromiso organizacional de los profesionales y satisfacción laboral en el Centro Médico Militar de Trujillo 2020. [repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/49123](https://repositorio.ucv.edu.pe:20.500.12692/49123)
- Hackman, J., y Oldham, G. (1976). Work Redesign. *Journal of Organizational Behavior Management*, 1(4), 169-204.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill. [bit.ly/3VqaDwb](https://bit.ly/3VqaDwb)
- Herzberg, F. (1959). "One More Time: How Do You Motivate Employees?" *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2003/01/one-more-time-how-do-you-motivate-employees>
- Instituto Peruano de Economía (IPE 2021). 1.1 millones de empleos se perdieron en Lima en 2020. <https://www.ipe.org.pe/portal/1-1-millones-de-empleos-se-perdieron-en-lima-en-2020/>
- Kahn, W. (1990). *Academy of Management Journal: Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work*. DOI: 10.5465/256287
- La Organización Mundial de la Salud (2022). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Larroche-Cueto, B., Saravia-Ramos, G., Nolazco-Labajos, F., Romero, R., y Carhuancho-Mendoza, I. (2024). Satisfacción laboral y engagement en colaboradores de empresas comerciales de Lima, Perú. *Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América*, 49(3), 158-165. [https://www.interciencia.net/wpcontent/uploads/2024/03/02\\_7071\\_Com\\_Melea\\_n\\_v49n3\\_8.pdf](https://www.interciencia.net/wpcontent/uploads/2024/03/02_7071_Com_Melea_n_v49n3_8.pdf)
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Psychological Bulletin*, 83(3), 521-538. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.83.3.521>

- Maslow. A. (1943). A Theory of Human Motivation. Psychological Review. <https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>
- MAXQDA24 (2024). Qualitative Data Analysis Software. Retrieved from [https://www.maxqda.com/es/software-analisis-datos-cualitativos?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQiA5fetBhC9ARIsAP1UMgGqXRQrI0qFbjBrrAx8PiJ7pUBsPW1rYZduQgnwhAV1poOCR4BPjDlaAusfEALw\\_wcB](https://www.maxqda.com/es/software-analisis-datos-cualitativos?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA5fetBhC9ARIsAP1UMgGqXRQrI0qFbjBrrAx8PiJ7pUBsPW1rYZduQgnwhAV1poOCR4BPjDlaAusfEALw_wcB)
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). Human Resource Management Review. A three-component conceptualization of organizational commitment. DOI: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2022). El MTPE premia a 22 empresas que implementaron buenas prácticas. <https://www.diarioelsoldelperu.com/politica/el-mtpe-premia-a-22-empresas-que-implementaron-buenas-practicas/>
- Mowday, R., Steers, M., y Porter, L. (1979). Journal of Vocational Behavior. The measurement of organizational commitment. DOI: 10.1016/0001-8791(79)90072-1
- Ng, L., Choong, Y., Kuar, L., Tan, C., y Teoh, S. (2019). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour amongst health professionals: The mediating role of work engagement. International Journal of Healthcare Management, 14, 797 - 804. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1698850>
- Ofei-Dodoo, S., Long, M., Bretches, M., Kruse, B., Haynes, C., y Bachman, C. (2020). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions among family medicine residency program managers. International Journal of Medical Education, 11, 47 - 53. <https://doi.org/10.5116/ijme.5e3e.7f16>
- Orgambidez, A., Borrego, Y., y Vazquez-Aguado, O. (2020). Linking Self-efficacy to Quality of Working Life: The Role of Work Engagement. Western Journal of Nursing Research, 42, 821 - 828. <https://doi.org/10.1177/0193945919897637>
- Organización Internacional del Trabajo (2022). Indicadores de seguridad y salud en el trabajo. <https://ilostat.ilo.org/topics/safety-and-health-at-work/>

- Organización Internacional del Trabajo (2022). PANORAMA LABORAL 2022 América Latina y el Caribe. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_867497.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_867497.pdf)
- Salcedo, M. (2013). El papel del engagement en la dirección de una PYME. (Tesis de titulación, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina). [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf)
- Schaufeli W., Salanova M., Gonzalez-Romá, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout and: a confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8578900/>
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V. y Bakker, A. (2022). The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*. DOI:10.1177/0013164402239384
- Sehunoe, N., Viviers, R., y Mayer, C. (2019). Job satisfaction, organisational commitment and work engagement in an insurance company. *African Journal of Employee Relations (Formerly South African Journal of Labour Relations)*. <https://doi.org/10.25159/2520-3223/5875>
- The jamovi project (2021). jamovi. (Version 2.2) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- Universidad Cesar Vallejo. (2017). Resolución de consejo universitario No 0126-2017/UCV, 23 de mayo de 2017. Universidad Cesar Vallejo.
- Warr, P., Cook, J., y Wall, T. (1979). Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-Being [Escala para la medición de algunas actitudes hacia el trabajo y aspectos del bienestar psicológico]. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.
- Willis Towers Watson WTW (2022). Encuesta Global de Actitudes de Beneficios, América Latina. <https://www.wtwco.com/es-pe/insights/2022/04/infographic-more-than-half-of-employees-open-to-leaving-employer>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de consistencia

Nivel	Problema		objetivos		Hipótesis		Metodología
	General	Específicos	General	Específicos	General	Específicas	
Correlacion al	¿Cuál es la relación entre Engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimient o de salud Jesús María, 2023?	¿Cuál es la relación de engagement y la dimensión Intrínseca en el establecimient o de salud Jesús María, 2023?	Determinar la relación entre Engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimient o de salud Jesús María,2023	Determinar relación entre Engagement y la dimensión Intrínseca en el establecimient o de salud Jesús María.	H1: Existe relación significativa entre Engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimient o de salud Jesús María,2023	H2: Existe relación significativa entre Engagement y la dimensión Intrínseca en el establecimient o de salud Jesús María, 2023.	Tipo: Básica. Diseño: No experimenta l, transversal, correlaciona l. Enfoque: Mixto.
					H0: No existe relación	H0: No existe relación	



---

<p>¿Cuál es la relación de engagement y las dimensiones de Extrínseca en el establecimiento o de salud Jesús María, 2023?</p>	<p>Determinar relación entre Engagement y la dimensión Extrínseca en el establecimiento o de salud Jesús María.</p>	<p>relación significativa entre Engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento o de salud Jesús María,2023</p>	<p>significativa entre Engagement y la dimensión Intrínseca en el establecimiento o de salud Jesús María, 2023. H3: Existe relación significativa entre Engagement y la dimensión Extrínseca en el establecimiento o de salud Jesús María,</p>
---	---	--	--

---

---

2023.

H0: No existe  
relación  
significativa  
entre  
Engagement y  
la dimensión  
Extrínseca en  
el  
establecimient  
o de salud  
Jesús María,  
2023.

¿Cuál es la  
relación de  
Satisfacción  
laboral y las  
dimensiones  
de Vigor en el  
establecimient

Determinar la  
relación entre  
Satisfacción  
laboral y la  
dimensión  
Vigor en el  
establecimient

H4: Existe  
relación  
significativa  
entre  
Satisfacción  
laboral y la  
dimensión

---

---

o de salud  
Jesús María,  
2023?

o de salud  
Jesús María.

Vigor en el  
establecimient  
o de salud  
Jesús María,  
2023.

H0: No existe  
relación  
significativa  
entre  
Satisfacción  
laboral y la  
dimensión de  
Vigor en el  
establecimient  
o de salud  
Jesús María,  
2023.

---

---

¿Cuál es la relación de Satisfacción laboral y las dimensiones de Dedicación en el establecimiento de salud Jesús María, 2023?

Determinar la relación entre Satisfacción laboral y la dimensión Dedicación en el establecimiento de salud Jesús María.

H5: Existe relación significativa entre B y las dimensiones Dedicación en el establecimiento de salud Jesús María, 2023.

H0: No existe relación significativa entre Satisfacción laboral y la dimensión de dedicación en el

---

---

establecimient  
o de salud  
Jesús María,  
2023.

¿Cuál es la  
relación de  
Satisfacción  
laboral y la  
dimensión de  
Absorción en  
el  
establecimient  
o de salud  
Jesús María,  
2023?

Determinar la  
relación entre  
Satisfacción  
laboral y la  
dimensión  
Absorción en  
el  
establecimient  
o de salud  
Jesús María.

H6: Existe  
relación  
significativa  
entre  
Satisfacción  
laboral y la  
dimensión  
Absorción en  
el  
establecimient  
o de salud

---

---

Jesús  
María,2023.  
H0: No existe  
relación  
significativa  
entre  
Satisfacción  
laboral y la  
dimensión de  
Absorción en  
el  
establecimient  
o de salud  
Jesús María,  
2023.

¿Cuál es el  
nivel de  
Engagement  
en el  
establecimient  
o de salud

Determinar el  
nivel de  
Engagement  
en el  
establecimient  
o de salud

---

---

Jesús María,  
2023?  
¿Cuál es el  
nivel de  
Satisfacción  
laboral en el  
establecimient  
o de salud  
Jesús María,  
2023?

Jesús María,  
2023.  
Determinar el  
nivel de  
Satisfacción  
laboral en el  
establecimient  
o de salud  
Jesús María,  
2023.

---





---

<p>los miembros de una organización que actúa de una forma que va más allá de las demandas que le hace su organización." (Salanova &amp; Schaufeli, (2009).</p>	<p>dedicación y absorción</p>	<p>s en su cargo, incluyendo cuando existe algún impase.</p>	<p>Importancia del trabajo</p>	<p>6,9</p>	<p>Bastante veces, una vez por semana; 5) Casi siempre, pocas veces por semana, y; 6) Siempre, todos los días.</p>
	<p>Dedicación</p>	<p>La alta implicación personal en lo laboral, generado de los sentimientos de trascendencia entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.</p>	<p>Entusiasmo</p>	<p>7,8,10</p>	

---

---

	La		
	concentración		
	integra de las	Tiempo	11,12,1
	personas al		3
	ejecutar sus		
	labores,		
	transcurriend		
	o el tiempo de		
	forma veloz,		
Absorción	generando		
	conflicto al		
	momento de	Concentració	
	desconectars	n	15,14
	e, por el		
	grado de		
	satisfacción y		
	disfrute		
	encontradas		
	en el trabajo.		

---

### Anexo 3

#### Instrumentos utilizados – Encuesta de bienestar y trabajo ( UWES-15)

**Autores originales:** W. Schaufeli y A. Bakker **Año:** 2003

**Adaptación:** Flores et al.

#### Cuestionario # 1

#### Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES-15)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

ITEMS	0 Nunca	1 Casi nunca	2 Algunas Veces	3 Regularm ente	4 Bastante veces	5 Casi siempre	6 Siempre
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 estoy absorto en mi trabajo.							
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
11. Estoy inmerso en mi trabajo.							
12. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.							
13. Mi trabajo es retador.							
14. Me "dejo llevar" por mi trabajo.							
15. Soy muy persistente en mi trabajo.							

## Anexo 4

### Cuestionario 2: Versión breve de la escala de satisfacción laboral

**Autores originales:** Warr, Cook y Wall    **Año:** 1979

**Adaptado:** Boluarte y Merino

#### A continuación

#### Versión breve de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall

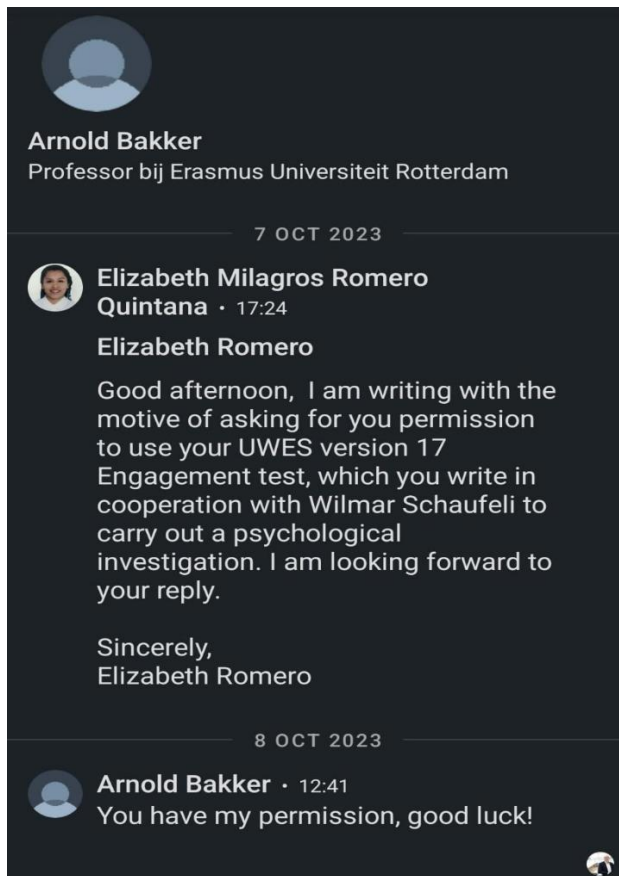
(Revisado por Alicia Boluarte y Cesar merino,2015)


Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo, por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida atentamente:

ITEMS	1 Muy insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Moderado Insatisfecho	4 insatisfecho Ni satisfecho Ni	5 Moderado Satisfecho	6 Satisfecho	7 Muy Satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo.							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3. Tus compañeros de trabajo.							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5. Tu superior inmediato.							
6. Responsabilidades que se te ha asignado.							
7. La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
8. Relación entre dirección y trabajadores de tu empresa.							
9. Tus posibilidades de promocionar (ascender).							
10. La atención que se presta a las sugerencias que haces.							


## Anexo 5

### Autorización del uso de los instrumentos



  
**Arnold Bakker**  
Professor bij Erasmus Universiteit Rotterdam

7 OCT 2023


  
**Elizabeth Milagros Romero Quintana** · 17:24

**Elizabeth Romero**

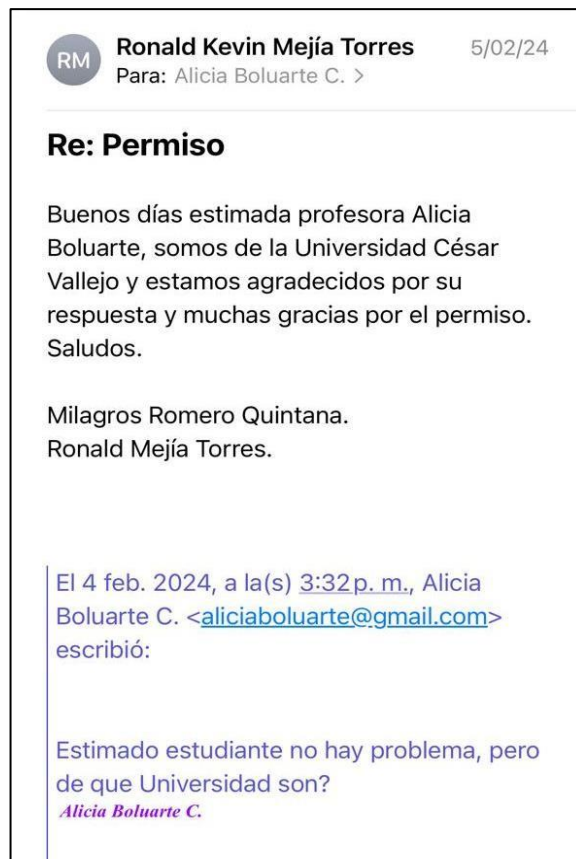
Good afternoon, I am writing with the motive of asking for your permission to use your UWES version 17 Engagement test, which you write in cooperation with Wilmar Schaufeli to carry out a psychological investigation. I am looking forward to your reply.


Sincerely,  
Elizabeth Romero

8 OCT 2023

  
**Arnold Bakker** · 12:41

You have my permission, good luck!



 **Ronald Kevin Mejía Torres** 5/02/24  
Para: Alicia Boluarte C. >

**Re: Permiso**

Buenos días estimada profesora Alicia Boluarte, somos de la Universidad César Vallejo y estamos agradecidos por su respuesta y muchas gracias por el permiso. Saludos.

Milagros Romero Quintana.  
Ronald Mejía Torres.

El 4 feb. 2024, a la(s) 3:32 p. m., Alicia Boluarte C. <[aliciaboluarte@gmail.com](mailto:aliciaboluarte@gmail.com)> escribió:

Estimado estudiante no hay problema, pero de que Universidad son?  
*Alicia Boluarte C.*

## Anexo 5

### Consentimientos informados

#### **Engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María, 2023**

##### **Consentimiento Informado:**

Estimado(a) participante.

La siguiente investigación es realizada por Milagros Romero Quintana y Ronald Mejía Torres de la Universidad César Vallejo, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre Engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María, 2023

Si usted está de acuerdo a ser participante de este estudio, se le solicitará que responda algunas preguntas relacionadas a engagement y satisfacción laboral. La participación es voluntaria, anónima y confidencial, por lo cual no se pedirán sus datos personales, la información recaudada solo se utilizará en la investigación y no con otros fines.

Desde ya se agradece su participación.

¿Acepta participar en la investigación?

Si

No

\_\_\_\_\_  
Firma

A continuación, se le presentaran una serie de preguntas para rellenar y/o seleccionar, favor de responder con la mayor sinceridad posible, no olvidar que la información recolectada es únicamente con fines de la investigación.

1. Nacionalidad: \_\_\_\_\_
2. Sexo  
 Masculino  
 Femenino
3. Cuanto tiempo labora en su trabajo actual:  
\_\_\_\_\_
4. Tipo de contrato:  
\_\_\_\_\_
5. Horario de trabajo:  
\_\_\_\_\_
6. Edad:  
\_\_\_\_\_

## AGRADECIMIENTO

Estimado participante se le agradece su tiempo y apoyo brindado para realizar los cuestionarios presentados, nuevamente se le hace presente que son anónimos y confidenciales, para terminar, sería importante conocer si le agradaría tener una entrevista personal, de ser así brindarnos un número de contacto, se le agradece su participación.

¿Le gustaría tener una entrevista personalizada con los investigadores?

Si

No

Si su respuesta fue **SI** déjanos su numero de celular para coordinar la entrevista.

---

## **Anexo 6**

### *Entrevistas*

#### **ENTREVISTA Nº 1**

##### **Consentimiento informado:**

Estimado(a) participante:

La siguiente investigación es realizada por Milagros Romero Quintana y Ronald Mejía Torres de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María, 2023.

Usted está de acuerdo en participar en esta entrevista y responder las preguntas relacionadas a la investigación, se comunica que su participación es voluntaria, anónima y confidencial, por lo cual no se pedirán sus datos personales.

##### **¿Acepta que la entrevista sea grabada?**

- Si

Comenzamos con las preguntas:

##### **1. ¿Actualmente, te encuentras satisfecho en el trabajo que laboras y por qué?**

- Si, porque gracias a mi trabajo considero que la información que se genera en todas las áreas está disponible para otros usuarios o para cualquier consulta y cualquier proyecto.

##### **2. ¿Las actividades que realizas en tu trabajo te resultan satisfactorios?**

- Si como te vuelvo a repetir este, mi trabajo es tener toda la información y todos los expedientes técnicos, la información organizada, mapeada y cualquier persona que pueda venir hacer alguna consulta tiene toda la información en la mano y si me encuentro satisfecho con mi trabajo.

##### **3. ¿Piensas que el ambiente laboral influye o afecta en la satisfacción laboral de los trabajadores?**

- Claro porque si no hay un buen ambiente laboral uno no puede trabajar tensionado o pensando en otras cosas y no dedicarse exactamente en su trabajo.

##### **4. ¿Te consideras una persona comprometida en tu trabajo y por qué?**

- Si porque cumplo con las metas que me estipulan mensualmente, cada trimestre y así sucesivamente.

##### **5. ¿Te sientes lleno de energía para realizar tus actividades laborales?**

- Si eh siempre es bueno mantenerse hidratado y si me siento con energía para mi trabajo.

##### **6. ¿Qué situaciones te inspiran a comprometerte más con tu trabajo?**

- Ah saber que si tengo toda la información digamos, piden una información de unos expedientes pasados de años pasados digamos 2010 y así no, y yo tengo esa información ubicada, trabajada y si necesitan de repente actualizar un proyecto 2023 y tienen a la mano un antecedente se les hace mucho más fácil de cumplir con esa meta.

##### **7. ¿Qué actividades realizas para mantener tu concentración durante tu horario laboral?**

- Eh cada hora me levanto un momento unos 5 minutos, camino, me despejo y después vuelvo a la computadora para mantener mi concentración.

Muchas gracias por la entrevista fue un placer.



## **ENTREVISTA Nº 2**

### **Consentimiento informado:**

Estimado(a) participante:

La siguiente investigación es realizada por Milagros Romero Quintana y Ronald Mejía Torres de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María, 2023.

Usted está de acuerdo en participar en esta entrevista y responder las preguntas relacionadas a la investigación, se comunica que su participación es voluntaria, anónima y confidencial, por lo cual no se pedirán sus datos personales.

### **¿Acepta que la entrevista sea grabada?**

- Si

Comenzamos con las preguntas:

#### **8. ¿Actualmente, te encuentras satisfecho en el trabajo que laboras y por qué?**

- Maso menos porque la presión del trabajo que es en realidad en el área administrativa como asistente entonces la presión que tengo es sacar documentos urgentes me juega mucho porque tengo que prácticamente repartirme ese es algo de lo que no estoy tan contenta por decir no, no estoy tan satisfecha y por lo otro es que puedo, estoy aprendiendo mas no, teniendo otra experiencia.

#### **9. ¿Las actividades que realizas en tu trabajo te resultan satisfactorios?**

- Eh si bueno, como te digo eso como es un tema de presión prácticamente entonces a veces si y a veces no.

#### **10. ¿Piensas que el ambiente laboral influye o afecta en la satisfacción laboral de los trabajadores?**

- Si, bastante por ejemplo si un ambiente es un poco tenso por parte del jefe o algo así, va a contagiar a los demás igual y no será lo mismo.

#### **11. ¿Te consideras una persona comprometida en tu trabajo y por qué?**

- Si bastante, más por el compromiso es para conmigo no, yo me siento contenta en saber que estoy cumpliendo en lo que me piden y también de paso las felicitaciones que me dan no, que están satisfechos con mi trabajo.

#### **12. ¿Te sientes lleno de energía para realizar tus actividades laborales?**

- La verdad que no, desde hace un tiempo pensé que me iba a costumar a la rutina, pero no es, para mi estoy cada vez un poquito más pesado porque no descanso mucho por la falta de sueño.

#### **13. ¿Qué situaciones te inspiran a comprometerte más con tu trabajo?**

- Situaciones en pues no sé, como te digo las felicitaciones vienen mucho de parte como te estas desempeñando entonces puede que eso no, cada vez que tenga que solucionar algo lo haga rápido y me digan gracias estas sumando puntos.

#### **14. ¿Qué actividades realizas para mantener tu concentración durante tu horario laboral?**

- Actividades, la verdad es que si o si por obligación tengo que estar concentrada porque si yo hago algo mal todo se mezcle ósea no va solo para mi área, es la documentación que pueda sacar va por otras áreas, si yo desde el inicio empieza mal que soy yo para otras áreas está mal así que mi concentración por obligación prácticamente, puede ser que escuche música o algo así para que me relaje, pero de ahí estoy concentrada a mí.

## **ENTREVISTA Nº 3**

### **Consentimiento informado:**

Estimado(a) participante:

La siguiente investigación es realizada por Milagros Romero Quintana y Ronald Mejía Torres de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María, 2023.

Usted está de acuerdo en participar en esta entrevista y responder las preguntas relacionadas a la investigación, se comunica que su participación es voluntaria, anónima y confidencial, por lo cual no se pedirán sus datos personales.

### **¿Acepta que la entrevista sea grabada?**

- Si

Comenzamos con las preguntas:

#### **15. ¿Actualmente, te encuentras satisfecho en el trabajo que laboras y por qué?**

- Si porque la labor que nosotros realizamos acá nos permite que cada día que pasa aprendemos son cosas complejas y por lo mismo hace que te empapes cada vez más y aprendes por eso.

#### **16. ¿Las actividades que realizas en tu trabajo te resultan satisfactorios?**

- A veces, cuando sale tal cual lo planificado no hay mayor satisfacción que eso.

#### **17. ¿Piensas que el ambiente laboral influye o afecta en la satisfacción laboral de los trabajadores?**

- Mas que influir, determina en la medida en la que haya un ambiente amable, solidario, por más que haya estrés por la misma labor recargada que tenemos, si te permite trabajar y obviamente el resultado del trabajador es mucho mejor y su producción va a ser mucho mejor.

#### **18. ¿Te consideras una persona comprometida en tu trabajo y por qué?**

- Si porque tenemos horario de entrada, pero no de salida porque finalmente por las labores que nosotros realizamos acá se concluye en una satisfacción que para la entidad puede ser económicamente es decir nosotros trabajamos en función a plazos bajo presión y en la medida que demoremos esto genera perdida a la entidad entonces tenemos que correr contra el tiempo.

#### **19. ¿Te sientes lleno de energía para realizar tus actividades laborales?**

- No siempre porque si bien es cierto puedes empezar el día con toda la energía que tienes, pero por las mismas actividades que realizamos ósea es cansado, pero si cada día ahí le damos.

#### **20. ¿Qué situaciones te inspiran a comprometerte más con tu trabajo?**

- Eh la responsabilidad porque sabemos que si nosotros fallamos o demoramos para poder realizar todo lo que a nosotros nos solicitan y lo que corresponde dentro de nuestras responsabilidades genera pérdidas a la entidad.

#### **21. ¿Qué actividades realizas para mantener tu concentración durante tu horario laboral?**

- Ah ya, salgo puedo dar una vuelta por el pasadizo, escuchar música o para disiparme un poco voy en unos de los colegas y hablo de cualquier otro tema relacionado si al trabajo, pero no exactamente al punto que yo pueda estar tratando.

Muchas gracias por la entrevista.

## **ENTREVISTA Nº 4**

### **Consentimiento informado:**

Estimado(a) participante:

La siguiente investigación es realizada por Milagros Romero Quintana y Ronald Mejía Torres de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María, 2023.

Usted está de acuerdo en participar en esta entrevista y responder las preguntas relacionadas a la investigación, se comunica que su participación es voluntaria, anónima y confidencial, por lo cual no se pedirán sus datos personales.

### **¿Acepta que la entrevista sea grabada?**

- Si

Comenzamos con las preguntas:

#### **22. ¿Actualmente, te encuentras satisfecho en el trabajo que laboras y por qué?**

- Si bueno porque desarrollo actividades de mi carrera y me gusta.

#### **23. ¿Las actividades que realizas en tu trabajo te resultan satisfactorios?**

- Bueno cuando logro una meta no, bueno en mi caso que hago liquidaciones esto me resulta satisfactorio cuando ya estamos cerrando una liquidación se está terminando porque ahí termina mi labor.

#### **24. ¿Piensas que el ambiente laboral influye o afecta en la satisfacción laboral de los trabajadores?**

- Si claro si influye bastante bueno si hay mucha presión o hay de repente no hay un ambiente amigable afecta, en este caso actualmente no, para mí me parece que el ambiente laboral es tranquilo.

#### **25. ¿Te consideras una persona comprometida en tu trabajo y por qué?**

- Claro que si porque bueno nosotros tenemos plazos en el cual tenemos que cumplir porque si no generamos perdidas a la entidad entonces tenemos que estar muy comprometidos y consientes de poder cumplir la actividad que nos encargan dentro del plazo.

#### **26. ¿Te sientes lleno de energía para realizar tus actividades laborales?**

- Si porque bueno es parte de nuestro día a día es cosas que he realizado siempre entonces si me siento con energía para hacerlo.

#### **27. ¿Qué situaciones te inspiran a comprometerte más con tu trabajo?**

- El poder lograr la meta ósea el poder ayudar a que todo camine, a que la gestión logre todos los objetivos como en este caso los que estamos en proyectos desde el inicio hasta el fin es que yo estoy en ese fin que son las liquidaciones, las transferencias al usuario final que en este caso son las redes donde se ejecutan los proyectos.

#### **28. ¿Qué actividades realizas para mantener tu concentración durante tu horario laboral?**

- Ah uhm algunas veces salgo hablar con alguien que esta acá en la misma oficina o voy a tomar agua para un rato distraerme mi mente y volver a retomar mi trabajo.

Muchas gracias por la entrevista.

## **ENTREVISTA Nº 5**

### **Consentimiento informado:**

Estimado(a) participante:

La siguiente investigación es realizada por Milagros Romero Quintana y Ronald Mejía Torres de la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de este estudio es determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en colaboradores del establecimiento de salud de Jesús María, 2023.

Usted está de acuerdo en participar en esta entrevista y responder las preguntas relacionadas a la investigación, se comunica que su participación es voluntaria, anónima y confidencial, por lo cual no se pedirán sus datos personales.

### **¿Acepta que la entrevista sea grabada?**

- Claro que sí, no tengo ningún inconveniente.

Comenzamos con las preguntas:

#### **29. ¿Actualmente, te encuentras satisfecho en el trabajo que laboras y por qué?**

- Si me encuentro muy satisfecho porque veo aquí un crecimiento laboral más adelante y quizás ahorita hay mucho trabajo, pero sé que más adelante eso se va ser recompensado.

#### **30. ¿Las actividades que realizas en tu trabajo te resultan satisfactorios?**

- Si porque aprendo mas día a día algo nuevo no, quizás no es netamente de mi carrera, pero lo puedo asociar ya que mi carrera es tema de tecnología y lo puedo asociar a lo que es archivo, mi propósito es eso.

#### **31. ¿Piensas que el ambiente laboral influye o afecta en la satisfacción laboral de los trabajadores?**

- Claro que si porque si hay positivismo en el trabajo en cualquier tema te ayudo mucho a desenvolverte, te ayuda que haga las cosas felices sin presión y mejor que tengas un buen rendimiento para hacerlo no.

#### **32. ¿Te consideras una persona comprometida en tu trabajo y por qué?**

- Si me considero una persona comprometida eh quizás ahorita por la demanda de trabajo no se nota mucho lo que hago, pero si soy muy comprometido con ello y quiero llegar a lo que estoy haciendo llevar a otro nivel como lo dije a un tema de mi carrera, asociarla.

#### **33. ¿Te sientes lleno de energía para realizar tus actividades laborales?**

- Si me siento lleno de energía y pienso en mi hija cuando me siento sin energía, ella me motiva.

#### **34. ¿Qué situaciones te inspiran a comprometerte más con tu trabajo?**

- Justo lo que comente, me inspiran mi hija y mi pareja que son ahorita las personas que están bajo mi tutela que son las personas para salir adelante, aunque mis padres nos apoyan, pero ahí Nos apoyamos.

#### **35. ¿Qué actividades realizas para mantener tu concentración durante tu horario laboral?**

- En momentos de ocio que son muy pocos escucho música y también hablo con mi pareja para saber de mi bebe y proyectarme en las actividades de mañana y que se puede avanzar.

Muchas gracias por la entrevista.