



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del
Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD – Cusco
2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gamarra Pereira, Yovana (ORCID: 0000-0001-5774-7883)

ASESOR:

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios por ser mi fortaleza y haberme permitido llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos, a la Virgen de Guadalupe por el inmenso amor.

A mis Padres por haberme forjado como la persona que soy y ser el pilar más importante y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, muchos de mis logros se los debo a ustedes y haberme otorgado una familia maravillosa quienes fueron mi motor y motivo para la realización del presente trabajo de investigación y fomentaron en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

A mis hermanos que siempre han estado junto mi brindándome su apoyo, a mi sobrina por ser mi motivación e inspiración para poder superarme cada día más y luchar para que la vida nos depare un futuro mejor y nunca rendirme en los estudios.

Agradecimiento

Gracias a mi asesor de tesis Mg. Emil Beraun Beraun por su continua guía durante el desarrollo de la investigación y a los maestros de la Universidad Cesar Vallejo quien me dio la bienvenida y la oportunidad de seguir adelante.

Agradezco especialmente a mi familia por el tiempo y apoyo incondicional durante el proceso.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Métodos de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Confiabilidad de instrumentos	26
Tabla 2	Características generales de la muestra	27
Tabla 3	Resultados para la variable Engagement	28
Tabla 4	Resultados para las dimensiones para la variable Engagement.....	29
Tabla 5	Resultados para la variable Satisfacción laboral	30
Tabla 6	Resultados para las dimensiones para la variable Satisfacción laboral ...	31
Tabla 7	Prueba de Normalidad Kolmogorov/Smirnov para las variables de Engagement y satisfacción laboral	33
Tabla 8	Análisis de correlación entre las variables Engagement y Satisfacción laboral.....	34
Tabla 9	Análisis de correlación entre la Vigor y la Satisfacción laboral	34
Tabla 10	Análisis de correlación entre la Dedicación y la Satisfacción laboral	35
Tabla 11	Análisis de correlación entre la Absorción y la Satisfacción laboral	35

Índice de figuras

Figura 1	Engagement.....	28
Figura 2	Resultados para las dimensiones de Engagement.....	29
Figura 3	Satisfacción laboral	30
Figura 4	Dimensiones de Satisfacción laboral.....	32

Resumen

La presente investigación, tuvo por objetivo principal determinar el grado de relación que, entre el Engagement de la satisfacción laboral, existe en los trabajadores del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD, Cusco 2020, realizándose para cumplir tal propósito, un estudio que por enfoque es de tipo cuantitativo, por su propósito la investigación es básica y sigue un diseño de investigación observacional, en el que no se manipulan variables y se recoge la información en forma transversal.

La investigación se realizó sobre una población constituida por los trabajadores del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco, ESSALUD Cusco, de la cual se extrajo una muestra no aleatoria constituida por una total de 120 trabajadores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, a través de la técnica de la encuesta, siendo dichos cuestionarios la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo y un cuestionario sobre satisfacción laboral, los cuales fueron adecuadamente validados y analizados en su confiabilidad.

Los resultados de la investigación permiten concluir que las variables Engagement y satisfacción laboral, presentan relación en los trabajadores del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco de ESSALUD, en el año 2020, dicha relación es expresada mediante el coeficiente de correlación de Spearman, para lo cual se obtuvo el valor de 0.799, el mismo que indica que la intensidad de la relación es alta y directa, ello quiere decir que cuanto más alto sea el nivel de Engagement en los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral y viceversa.

Palabras claves: Engagement, vigor, dedicación, absorción, satisfacción laboral.

Abstract

The main objective of this research was to determine the degree of relationship that, between the Engagement of job satisfaction, exists in the workers of the National Hospital Adolfo Guevara Velasco ESSALUD, Cusco 2020, being carried out to fulfill this purpose, a study that by approach is quantitative, for its purpose the research is basic and follows an observational research design, in which variables are not manipulated and information is collected in a transversal way.

The research was carried out on a population constituted by the workers of the national hospital Adolfo Guevara Velasco, ESSALUD Cusco, from which a non-random sample constituted by a total of 120 workers was extracted, to whom two questionnaires were applied, through the technique of the survey, said questionnaires being the Utrecht Work Engagement Scale and a questionnaire on job satisfaction, which were adequately validated and analyzed for their reliability.

The results of the research allow us to conclude that the variables Engagement and job satisfaction show a relationship in the workers of the Adolfo Guevara Velasco national hospital of ESSALUD, in 2020, said relationship is expressed through the Spearman correlation coefficient, for which obtained the value of 0.799, the same that indicates that the intensity of the relationship is high and direct, this means that the higher the level of Engagement in the workers, the greater the job satisfaction and vice versa.

Keywords: Engagement, vigor, dedication, absorption, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo u ocupación laboral se constituye una forma de realización de la persona es así que es vital para su desarrollo y para muchos investigadores como Ramírez (2011), se considera una actividad fundamental, que el ser humano realiza en gran parte del trayecto de su vida, y que le proporciona un escenario para la interacción social, interacción que puede ser saludable o beneficiosa y en algunos casos perjudicial para la organización y la persona.

Asimismo, hoy en día las organizaciones buscan mejorar su competitividad para satisfacer las exigencias del mercado y de los clientes, en el caso de las organizaciones de salud se necesita contar con personal comprometido con su labor, que alcancen estándares altos en su desempeño laboral.

A nivel internacional investigadores como Baker (2010) muestran la necesidad de comprender los factores que inciden sobre la satisfacción laboral, que permite tener un adecuado compromiso laboral, dado que las organizaciones modernas requieren de una fuerza laboral comprometida.

En el dinámico entorno actual, las organizaciones luchan por mantener a sus empleados talentosos. Existen varias investigaciones que correlacionan la satisfacción laboral con el empleo, no obstante, se necesita un examen más profundo para comprender la dinámica de la satisfacción en el lugar de trabajo como catalizador del incremento del compromiso laboral (Garg, Dar & Mishra, 2018).

El presente escenario de la Pandemia del COVID 19 muestra un aspecto muy importante en lo concerniente al compromiso con la actividad laboral que realizan los profesionales de salud, al seguir laborando aún un condiciones laborales desfavorables, es cierto también que en nuestro país como en muchos otros se ha presentado un ausentismo del personal de salud en muchos centros de salud, y es por tanto de interés indagar acerca de las variables que determinan que algunos trabajadores se sientan más comprometidos con la organización y con el trabajo que otros.

En este punto es importante deslindar algunos conceptos acerca de la satisfacción laboral, el compromiso laboral y el Engagement, así se entiende como

satisfacción laboral como el grado en que las personas disfrutan haciendo su trabajo. La satisfacción laboral es la actitud personal de uno hacia el trabajo y se ha descrito como el conjunto de deseos positivos o sentimientos positivos que las personas tienen hacia sus trabajos y empleo por su organización (Pujol, 2018), en tanto que el compromiso laboral se define como la fuerza que permite la identificación e involucramiento del trabajador con la organización, es un vínculo que une psicológicamente al trabajador con su organización o lugar de trabajo, (Guevara y Fernández, 2017). El Engagement es entendido como un estado psicológico positivo afectivo que se caracteriza por el vigor, la absorción y la dedicación que tiene el trabajador con su actividad laboral Meyer et al, 2002 citado por (Guevara y Fernández, 2017). Asimismo, conviene por énfasis en la diferencia entre el compromiso laboral y Engagement, el cual radica en el objeto del compromiso, en el primer caso es un compromiso con la organización, aunque no necesariamente con la actividad propiamente que realiza el trabajador, mientras que el Engagement es un compromiso con la actividad que se realiza, aunque no necesariamente con la organización en la que se ejerce dicho trabajo.

La actividad de los trabajadores sanitarios, exige por parte de los mismos un elevado compromiso de los mismos con la organización en la que laboran, el trabajo en equipo y multidisciplinario, qué duda cabe es imprescindible, sin embargo, poco se estudiado acerca del compromiso con labor que se realiza, con encontrar la felicidad en lo que se hace. En el Hospital Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco, a raíz de la pandemia del COVID 19, se ha mostrado un gran compromiso de los trabajadores por seguir laborando, aun en condiciones desfavorables y riesgosas para la salud del personal que ahí labora, y en especial se dan casos de compromiso con la profesión, que van más allá de la institución donde se labora y que incluso puede superar a los niveles de satisfacción laboral, si bien este punto no queda del todo claro, en la presenta investigación se plantea el estudio de la relación entre los niveles de Engagement y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Adolfo Guevara Velasco. Lo cual no conlleva a realizar las preguntas de investigación siendo el problema general: ¿Existe relación entre Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020?, mientras que los problemas específicos son: ¿Existe relación entre la dimensión Vigor del Engagement y la

satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020?, ¿Existe relación entre la dimensión Dedicación del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020?, ¿Existe relación entre la dimensión Absorción del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020?

La investigación se justifica desde el punto vista teórico en función a la necesidad que se tiene de incrementar el conocimiento en torno a la relación de la variable Engagement y la satisfacción laboral, dado que si bien existen estudios diversos de la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, poco se ha estudiado aún sobre la relación entre el Engagement y la satisfacción laboral, conocimiento que ha de permitir realizar una mejor gestión del talento humano, teniendo en cuenta los factores que se relacionan con la satisfacción laboral, estado deseable en la organizaciones en función que este último sirve como fuerza de impulso para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la misma, asimismo la investigación se justifica metodológicamente porque ha de contribuir a la aplicación de instrumentos que permiten medir variables como el Engagement y la satisfacción laboral en un entorno tan dinámico y complejo como es el sector de salud, y a partir de los resultados que se obtengan poder realizar las mejoras de dichos instrumentos que podrían ser empleados con mayor regularidad como una fuente confiable de obtención de información. Finalmente, la investigación se justifica en forma práctica en función a la conveniencia que tiene el realizar indagaciones y mediciones de variables con el Engagement acerca de su vínculo o relación con la satisfacción de los trabajadores, que permitan implementar políticas en el área de recursos humanos que permitan hacer que los trabajadores se sientan más satisfechos con la labor que realizan y con el lugar en donde la realizan.

El objetivo general de la investigación es: Determinar el grado de relación entre el Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020, en tanto que los objetivos específicos son: Determinar la relación entre la dimensión Vigor del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020, Determinar la relación entre la dimensión

Dedicación del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020, Determinar la relación entre la dimensión Absorción del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020.

La hipótesis general afirma que: Existe relación directa y significativa entre el Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020. Las hipótesis específicas afirman en tanto que: Existe relación directa y significativa entre la dimensión Vigor del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020, Existe relación directa y significativa entre la dimensión Dedicación del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020, Existe relación directa y significativa entre la dimensión Absorción del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales tenemos a Garg et al. (2017) quienes presentan la investigación titulada Job Satisfaction and Work Engagement: A Study Using Private Sector Bank Managers (Satisfacción y Engagement: un estudio con gerentes de bancos del sector privado). Este estudio sigue el diseño de investigación descriptiva, y los datos se recopilaron mediante un cuestionario estandarizado desarrollado por Minnesota y haciendo uso del Cuestionario de satisfacción de Schaufeli, los mismos que fueron aplicados a un total de 148 gerentes distribuidos en diferentes niveles jerárquicos, que laboraban en bancos privados de la India. Para alcanzar los objetivos se utilizó la estadística descriptiva y el análisis de regresión. Los resultados muestran que los gerentes que trabajan en bancos del sector privado están más satisfechos con la satisfacción laboral intrínseca que con la satisfacción laboral extrínseca y también encontraron que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral entre los gerentes en varios niveles jerárquicos de los bancos del sector privado en India. Las partes interesadas de este estudio incluyen gerentes de bancos del

sector privado en varios niveles jerárquicos y gerentes de recursos humanos de organizaciones que tienen un sistema de gestión jerárquico donde la gestión se centra en la satisfacción y retención de los empleados en la organización. Las agencias de consulta que se ocupan de las prácticas de recursos humanos, las agencias de investigación y los investigadores académicos son otras partes interesadas, ya que será literatura para estudios posteriores.

Córdova (2015) realiza la investigación titulada: Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada Escuintla, tesis presentada a la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala. El objetivo del estudio se centró en determinar los niveles que presenta el Engagement en un grupo de servidores pertenecientes a la industria de detergentes de la región de Escuintla, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva, sobre una muestra de 69 trabajadores que laboran en una industria de detergentes, los cuales fueron elegidos de manera aleatoria y cuyas edades oscilan entre los 18 a 45 años de edad, a quienes se les aplicó el cuestionario UWES para medir el nivel de Engagement. Los resultados de la investigación permitieron concluir que los trabajadores de la muestra de estudio presentan niveles altos de Engagement, teniendo entre sus atributos el ser entusiastas hacia el trabajo que desarrollan, asimismo se pudo evidenciar un fuerte sentido de pertenencia hacia la organización en donde laboran.

John y Pant (2018) desarrollan la investigación titulada: Impact of work Engagement on Job Satisfaction: A study on faculty of higher education in Arunachal Pradesh (India), (Impacto del Engagement en la satisfacción laboral: un estudio sobre profesores de educación superior en Arunachal Pradesh (India)). Investigación que tuvo como propósito estudiar el determinar el nivel de Engagement, la satisfacción laboral y el impacto de este sobre la satisfacción laboral. Asimismo, conocer los niveles medidos de dichas variables y su significación, según las variables demográficas registradas. El estudio es de naturaleza exploratoria y descriptiva y se basa únicamente en la recopilación de datos primarios de profesores que trabajan con institutos técnicos superiores en Arunachal Pradesh (India). Un total de 304 profesores de institutos de educación técnica superior fueron elegidos al azar (muestreo aleatorio simple) y se les

entregaron cuestionarios estructurados para completar en una escala Likert de 1 a 5. Los datos se recopilaron a su debido tiempo y se enviaron a SPSS para su análisis e inferencia. El compromiso con el trabajo se mide con la Escala de compromiso con el trabajo de Utrecht (UWES), formato largo, que contiene 17 elementos con distintos componentes de vigor, dedicación y absorción (Schaufeli y Bakker, 2001). La satisfacción laboral se mide mediante una escala de 19 ítems (Daftuar, 2001) y las consultas se relacionaron con la condición laboral actual y la satisfacción laboral general, incluyendo a todos los interesados de la organización. El objetivo del estudio fue medir el nivel de Engagement y satisfacción laboral, en este sentido los resultados de la investigación permiten constatar que más del 60% de los profesores de educación técnica superior en Arunachal Pradesh (India) están comprometidos y satisfechos con su trabajo y organización actuales. Además, el impacto del Engagement en la satisfacción laboral se extrae y se encuentra confiable y realista. Al conocer estos datos e información, seguramente mejorará el contexto de la educación técnica superior en Arunachal Pradesh. Mientras se mejora el nivel de participación y el nivel de satisfacción del profesorado, la calidad de la educación está asegurada y disponible para los estudiantes de educación técnica. Lo mismo se infiere en nuestro estudio que, mayores niveles de Engagement en el trabajo están contribuyendo significativamente a la satisfacción laboral. El Engagement y la Satisfacción Laboral son una preocupación del entorno laboral actual para mejorar el desempeño y la productividad. La organización debe brindar lo mejor a la facultad y es muy importante comprender sus necesidades. Los aspectos negativos y las críticas deben verse como pasos para una mayor mejora y crecimiento. Este estudio revela la importancia del Engagement y la satisfacción laboral, en una organización con referencia a mayores institutos de educación técnica en Arunachal Pradesh. La necesidad de mejora y desarrollo continuo tanto por parte del profesorado como de la organización es altamente enfatizada para el ambiente de trabajo productivo. Los aspectos del bajo nivel de Engagement y satisfacción laboral deben abordarse adecuadamente y minimizarse. Por tanto, este estudio es un paso importante hacia la contribución de la medición del Engagement y la satisfacción laboral de los institutos técnicos superiores en Arunachal Pradesh.

Barden (2017) presenta la investigación titulada: *The Correlation Between Employee Engagement and Job Satisfaction in the Social Security Administration*. (La correlación entre el Engagement de los empleados y la satisfacción laboral en la Administración del Seguro Social). En el entorno actual, una forma de retener a las personas es tener empleados plenamente comprometidos. Se realizó un estudio de correlación para examinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados entre los empleados de la Administración del Seguro Social (SSA). La Encuesta Federal de Puntos de Vista de Empleados (FEVS) es una herramienta que mide las percepciones de los empleados sobre sus agencias. Los datos preexistentes se recopilaron del FEVS proporcionado por la Oficina de Gestión de Personal (OPM). El propósito de este estudio de investigación correlacional cuantitativa es determinar la relación entre el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral en la SSA. Los resultados de este estudio proporcionan conocimientos sobre la satisfacción laboral, que los líderes pueden integrarse en los procesos de reclutamiento, capacitación y desarrollo. Los resultados de correlación mostraron que la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados estaban relacionados positivamente.

Kuok y Taormina (2017). *Work engagement: Evolution of the concept and a new inventory*. (Engagement: evolución del concepto y nuevo inventario). Para proporcionar un marco más integrado para el estudio del Engagement, se revisó la literatura sobre este concepto con el fin de desarrollar una definición más clara de este constructo que (en lugar de basarse en el constructo separado de burnout) se basa en la teoría original de Engagement, lo que permitió crear una medida nueva y más precisa del Engagement. Los nuevos elementos de Engagement se probaron para evaluar su psicometría. Su integridad fue probada a través de análisis factoriales exploratorios y confirmatorios, que retuvieron 18 ítems para un modelo de tres componentes con índices de ajuste satisfactorios con tres sub escalas de 6 ítems denominadas Cognitivo, Emocional y Compromiso de Trabajo Físico. La satisfacción con la supervisión y la participación en la organización y validez de las nuevas escalas también se probaron empíricamente, Satisfacción con la supervisión y la participación en las organizaciones que van de .78 a .91; y las pruebas de correlación proporcionaron apoyo estadístico para las validez convergente, divergente y concurrente de la nueva medida. Las escalas también se

probaron para su aplicación a las organizaciones, con la autoeficacia como un predictor positivo que explicó del 10% al 16% de la varianza para las tres medidas de Engagement. Además, las tres escalas de Engagement fueron todas predictores negativos y, en conjunto, explicaron el 12% de la varianza para la intención de rotación. Además, se demostró empíricamente que el Engagement y el agotamiento eran constructos independientes.

Como antecedentes nacionales tenemos a: Mendoza y Gutiérrez (2017). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Investigación cuyo propósito se centró en el establecer la relación que se presenta entre el Engagement y el desempeño laboral en el personal que labora en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Para cumplir tal objetivo se desarrollo un estudio de tipo descriptivo correlacionar, y de corte transversal. Para recoger información sobre la variable desempeño laboral se utilizó una escala de actitudes y sentimientos, conformada por 50 ítems en tanto que para evaluar la variable Engagement empleo la escala Utrech, la misma que estuvo conformada por 17 preguntas. Los instrumentos fueron administrados a un total de 194 trabajadores que laboran en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Los resultados permiten concluir que el Engagement presenta una relación significativa con el desempeño laboral obteniéndose el valor de 0.896 para el consiste de correlación, lo cual indica que el realizar un trabajo de manera armoniosa contribuye de manera directa la satisfacción que se tiene en el trabajo, lo cual no solamente repercute en la mejora de la organización sino también de su personal.

Delgado y Velásquez (2018). Influencia del Engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia bancaria en el distrito de Cayma-Arequipa, 2018. La investigación tuvo como propósito analizar la influencia del Engagement en la satisfacción laboral de los trabajadores que pertenecen a una agencia bancaria en el distrito de Cayma Arequipa. Para lo cual se desarrolló una investigación con diseño descriptivo correlacionar el corte transversal, aplicándose dos instrumentos el primero para medir Engagement UWES, y el segundo SPL destinada a medir la satisfacción laboral, los cuales se aplicaron a 25 personas que trabajan en la agencia bancaria en el distrito de Cayma. Los resultados de la investigación permiten concluir que el Engagement incide de manera importante

sobre la satisfacción laboral, lo que quiere decir que cuanto mayor sea el Engagement, mayores niveles de satisfacción laboral tendremos, motivo por el cual se recomienda la agencia bancaria que implemente una serie de estrategias que permitan incrementar la pasión por el trabajo y de esta manera proporcionar una mejoría en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Candia, Castro y Sánchez. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el Engagement en la intención de derrotar en una empresa minera. Investigación tuvo como propósito identificar la influencia que tiene la satisfacción laboral y el Engagement en la intención derrotar al personal es funcionario de una empresa minera. La investigación presenta un diseño analítico causal, haciendo uso de un modelo de ecuaciones estructurales, el cual se aplicó en una muestra de 107 trabajadores, quienes se les aplicó un cuestionario sobre satisfacción laboral y Engagement , así como intención derrotar. Los resultados de la investigación muestran que existe evidencia de una relación inversa y significativa entre dos subdimensiones de la satisfacción laboral, las cuales son prestaciones y supervisión con la variable intención derrotar en la muestra de estudio, asimismo se pudo apreciar que el Engagement, solamente presenta una su dimensión es la de vigor, que tiene una incidencia inversa y significativa sobre la variable intención derrotar.

Messarina (2019). Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima. Investigación que tuvo como propósito estudiar la relación que existe entre e Engagement y la satisfacción laboral, en trabajadores de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminios en Lima. Se realizó un estudio cuantitativo con diseño no experimental, correlacionar y transversal, sobre una muestra de 100 varones de dicha empresa privada quienes se aplicó el cuestionario de Engagement UWES de 17 ítems el cuestionario de satisfacción laboral CSL de Chiang. Los resultados permitieron comprobar que existe una relación positiva y significativa entre las variables Engagement y satisfacción laboral, lo cual implica que los trabajadores que presentan niveles de Engagement altos se muestran satisfechos con el trabajo que realizan, asimismo se sienten identificados y con mayor motivación, pero actividad, responsabilidad e involucramiento con el trabajo que realizan y con la organización.

Grados (2018). El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018. Centra su propósito es determinar el impacto, que la aplicación del Engagement tiene sobre las actividades cotidianas que realizan los trabajadores-de una institución educativa de nivel superior y de carácter privado. Investigación con alcance, descriptivo correlacional y causal, es decir analítica. Se aplicaron encuestas sobre clima laboral, así como entrevistas con directivos empresariales y colaboradores. Se concluye que la organización cuenta con colaboradores engaged, los cuales tienen una alta presencia de vigor, es decir dan todo de sí, de una manera voluntaria y desinteresada, es así que no solamente se limitan a cumplir con lo que corresponde a sus funciones en la empresa, sino que cuando se le requiere, asimismo presenta un alto nivel de dedicación, ello por la alta automotivación que tienen empresa, finalmente los trabajadores presenta una actitud positiva lo que hace que la dimensión absorción se ubique en una categoría alta.

El Engagement es un término que surge en el contexto de una nueva postura dinámica que se adoptan las organizaciones en la actualidad, en la cual necesitan que los integrantes sean proactivos y tengan un mayor compromiso con la organización a la que pertenecen, para con los objetivos de la misma y con su trabajo. Kanh (1990) citado por (Moreno-Jiménez y Garrosa, 2013). Kuok y Taormina (2017) indican que los trabajadores con Engagement son personas que presentan un alto compromiso físico, emocional y cognitivo con las actividades que se desarrollan en su trabajo.

El término Engagement es un término anglosajón para el que no existe una traducción del mismo, en el sentido literal, sin embargo, se puede entender como un compromiso con el trabajo, aunque no necesariamente con la organización en la que labora el trabajador.

El Engagement se desarrolla como parte de la investigación centrada en el Burnout, dado que existe una fuerte conexión entre aquellos empleados que están afectados por un estrés laboral crónico y aquellos trabajadores que poseen un alto nivel de Engagement, la relación evidentemente es antagónica, pues en los primeros los trabajadores de las actividades como generadora de estrés con alta

demanda, mientras que los segundos los trabajadores sienten que su actividad es un desafío y retos personales y profesionales, y hacen todo lo posible por mejorar su trabajo,(Kuok, y Taormina, 2017).

El Engagement surge como un concepto opuesto el mismo que se caracteriza por presentar niveles altos de energía, mostrándose un nivel de participación y eficacia, es decir que presenta dimensiones opuestas a la del Burnout, es así que el agotamiento que se observa en el Burnout se convierte en una fuente de energía para el trabajador, el cinismo que se apreciaba como producto del estrés laboral se convierte en participación activa, mientras que la ineficacia se convierte en eficacia. El Engagement se convierte así en una condición mental positiva, que se caracteriza por tener el sentimiento de realización en el trabajo y ello conlleva a presentar un mayor vigor, absorción y dedicación con el trabajo (Salanova y Schaufeli, 2009).

El vigor hace referencia a los niveles de resistencia mental y altos niveles de energía, seguido del deseo realizar un mayor esfuerzo en el trabajo, incluso frente a las dificultades que pueda presentarse, en tanto que la dedicación hace referencia a un grado elevado de implicación en el trabajo, acompañado de una expresión de un sentimiento de inspiración, significación, orgullo y entusiasmo, así como el resto que supone el trabajo, (Salanova y Schaufeli, 2009).

Un trabajador dedicado tiene la tendencia a involucrarse de manera muy comprometida e intensa con la labor que realiza, estableciendo niveles altos de reto hacia el trabajo que desempeña, invirtiendo mayor tiempo en el trabajo y experimentando sensaciones de desagrado cuando se abandona las actividades laborales, (Moreno-Jiménez y Garrosa, 2013).

Los factores involucrados en el Engagement son diversos, entre ellas tenemos las condiciones en el trabajo, las cuales se pueden clasificar en dos categorías como las demandas y los recursos laborales, los primeros se refieren con la satisfacción y la motivación en el trabajo, en tanto que las demandas, se refieren al esfuerzo físico y psíquico desplegado. Cuando los empleados se involucran en su trabajo, entran en un modo interactivo compuesto de desafíos, inspiraciones y

orgullo. Este modo de interacción de su compromiso laboral proporciona la principal contribución a la satisfacción laboral de estos empleados.

Según Lu et al. (2016), el Engagement se compone de dimensiones individuales y la satisfacción laboral es el resultado de estas dimensiones. Según Karanika-Murray et al. (2015), los empleados, que están fuerte y positivamente comprometidos con su trabajo y muestran energía y dedicación a su trabajo, en consecuencia, están satisfechos con su trabajo. Mientras tanto, Britt et al. (2015) encontraron que los empleados, que tienen un alto nivel de compromiso con su trabajo y las organizaciones, se ven afectados negativamente por eventos negativos que encuentran mientras trabajan y, en consecuencia, se ven afectados por factores estresantes relacionados con el trabajo.

Por otro lado, las incertidumbres y la presión organizacional obligan a los empleados a mostrar cómo están involucrados y comprometidos con el trabajo; tales compromisos se deben a presiones impuestas externamente más que intrínsecas; en última instancia, esto conduce a la reducción de la satisfacción laboral. El desajuste entre las preferencias individuales y las demandas externas da como resultado una menor satisfacción laboral Britt et al. (2015).

Estudios previos han demostrado consistentemente que el apoyo social que se brinda a los colegas, una adecuada supervisión, la retroalimentación del desempeño, la disposición de habilidades variadas en el trabajo, las oportunidades para aprender que se presentan en la actividad laboral, así como la autonomía se constituyen en recursos laborales que se asocian fuertemente con el compromiso laboral (Britt, Castro y Adler, 2005). Cuando hablamos de recursos laborales, nos referimos a los (a) reducir las demandas laborales y los costos fisiológicos y psicológicos asociados; (b) ser funcional para lograr los objetivos laborales; o (c) estimular el crecimiento, el aprendizaje y el desarrollo personal, siendo los recursos laborales los predictores más importantes del Engagement. Asimismo, el control del trabajo y la autoestima basada en la organización demostraron ser los mejores predictores rezagados de las tres dimensiones del Engagement, pues los recursos laborales que incluyen la autonomía, el apoyo social, la retroalimentación del desempeño y el clima organizacional son predictores importantes del Engagement, (Kuok y Taormina, 2017). Los recursos personales son autoevaluaciones positivas

que están vinculadas a la resiliencia y se refieren al sentido de las personas de su capacidad para controlar e impactar con éxito su entorno, tales autoevaluaciones positivas predicen el establecimiento de metas, la motivación, el desempeño, la satisfacción laboral y con la vida, y otros resultados deseables vinculados con el Engagement.

De acuerdo con (Salanova & Schaufeli, 2009), las dimensiones para el Engagement son: El vigor es una dimensión o aspecto del Engagement que hace referencia a la presencia de un nivel de energía elevado que presenta el trabajador en su jornada laboral, así como a la resistencia mental y al deseo de persistir en su esfuerzo por mejorar su trabajo, no obstante, emerjan dificultades en el mismo, (Salanova y Schaufeli, 2009). Dedicación: tiene que ver con una implicación laboral bastante intensa, acompañada de sentimientos de inspiración, orgullo, entusiasmo y reto por el trabajo que desarrolla, ello hace que un trabajador dedicado a su labor tiene involucrarse de manera bastante cercana con las actividades laborales que suponen su trabajo, el mismo que sirve de inspiración para el trabajador (Salanova y Schaufeli, 2009). Absorción: Estado mental que presenta características asociadas a un alto de concentración e inmersión en el trabajo, lo cual conlleva a invertir más tiempo en el mismo por parte del trabajador, llegando incluso a sentir desagrado por abandonar sus actividades laborales, cuando concluye su jornada laboral (Salanova y Schaufeli, 2009)

La satisfacción laboral viene a ser el grado en la una persona se identifica con trabajo y con su institución; y se puede evidenciar cuando un trabajador participa activamente en las múltiples actividades de la entidad, además se considera como un desempeño importante para la valoración propia, (Moreno y Garrosa, 2013).

De acuerdo con (Newstron, 2011) se define la satisfacción laboral como los sentimientos y creencias que hacen que los empleados perciban son el laboral, el compromiso que tiene con las acciones hacia la organización. De esta manera la persona posee sentimientos positivos, que van acompañadas de emociones positivas, en relación con su trabajo, formará actitudes favorables hacia el mismo, (Rodríguez et al., 2009).

Palma (2005) indica que la satisfacción laboral es la disposición o tendencia estable en forma relativa, hacia el trabajo, que está basada en valores y creencias que son desarrolladas hacia el trabajo como producto de su experiencia ocupacional. El debate sobre la satisfacción en el trabajo comenzó con la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, pero toda la historia sobre los fenómenos se originó en Scientific Movement de Frederick Winslow Taylor (1911), que considera al ser humano como hombre económico y se cree que el dinero es la principal razón para trabajar. Esta idea fue criticada por Elton Mayo (1924) en los estudios de Hawthorne sobre la naturaleza del ser humano. Argumentan que, además del dinero, hay otros elementos importantes como la moral personal, la interrelación positiva, la comprensión de la dirección del comportamiento individual del empleado y del grupo como otros factores que contribuyen a la satisfacción del empleado.

Shajahan y Shajahan (2004) señalaron que existen teorías de contenido como la Jerarquía de necesidades de Maslow, la Teoría de dos factores de Herzberg y el Modelo de características del trabajo. Se dice que la Jerarquía de necesidades de Maslow (1943) es la teoría de la motivación y la satisfacción, basado en la psicología humanista y las prácticas clínicas reveló que los requisitos de motivación / satisfacción de un individuo podrían organizarse en orden jerárquico o jerárquico, a saber, necesidades físicas, necesidades de Satisfacción intrínseca con el trabajo, necesidades sociales, necesidades de estima / logros y autoestima. -actualización. La teoría explica que cuando un nivel de estas necesidades se satisface o se satisface, ya no motiva. Por lo tanto, se debe iniciar el siguiente nivel superior de necesidad para inspirar al individuo a sentirse satisfecho (Luthans, 2005). Sin embargo, las necesidades se ven afectadas tanto por el peso que se les atribuye como por el nivel en el que un individuo desea satisfacer esas necesidades (Karimi, 2007).

Maslow creía que las necesidades fisiológicas como la comida, el agua y el sueño son las necesidades más básicas e instintivas de la jerarquía. Son los requisitos literales para la supervivencia humana. Las necesidades de Satisfacción intrínseca con el trabajo, que es el segundo, se refieren a las necesidades que tiene un individuo para producir un entorno seguro. Necesidades como Satisfacción

intrínseca con el trabajo laboral, Satisfacción intrínseca con el trabajo personal, Satisfacción intrínseca con el trabajo financiera, salud y bienestar, entre otras, son ejemplos de necesidades de Satisfacción intrínseca con el trabajo. En los bancos, la información sobre las necesidades de Satisfacción intrínseca con el trabajo se establece en convenios colectivos o manuales de empleados. La necesidad social es la necesidad que tienen los individuos de la interacción social: amor, amistad y pertenencia. Se refieren al deseo de un individuo de ser aceptado por otros. Una vez que las personas se sienten seguras, seguras y fisiológicamente satisfechas, comenzarán a priorizar sus necesidades sociales (Maslow, 1943).

Las necesidades de estima se definen como aquellas relacionadas con la imagen psicológica que uno tiene de sí mismo. Como tales, pueden ser externos, como recibir elogios, reconocimiento y promoción; o interno, como saber que se ha hecho bien un trabajo y tener un alto nivel de respeto por uno mismo. La necesidad de auto-actualización representa el nivel más alto de la jerarquía de necesidades de Maslow. Sostuvo que representa el pináculo de la condición humana, solo alcanzado por las personas más ejemplares. Esta necesidad se describe como la necesidad de realizar el potencial de uno. En la teoría de Maslow, pocas personas satisfarían completamente esta necesidad.

Además, Maslow argumentó que la naturaleza de esta necesidad es tal que nunca puede satisfacerse por completo, ya que las personas siempre pueden esforzarse por mejorar y alcanzar un nivel más alto de logros. Para una motivación adecuada en el lugar de trabajo, es importante que el liderazgo comprenda las necesidades activas de la motivación individual de los empleados.

Aunque no todas las necesidades son igualmente importantes para las personas, cumplen diferentes propósitos. Algunas necesidades pueden constituir un impulso más poderoso hacia una meta que otras, y la misma necesidad podría satisfacerse mediante una serie de metas diferentes al mismo tiempo que una meta puede satisfacer una serie de necesidades. Teniendo en cuenta las recompensas, por ejemplo, un automóvil nuevo puede proporcionarle transporte al mismo tiempo que puede ser un símbolo de estatus, lo que impresiona a sus colegas, (Newstron, 2011).

Goff (2003) señaló que, para satisfacer las necesidades fisiológicas de los empleados, los gerentes o empleadores deben proporcionar a los empleados salarios para comprar alimentos y bebidas, beneficios y condiciones de trabajo. Para satisfacer las necesidades de Satisfacción intrínseca con el trabajo, los trabajadores necesitan un entorno de trabajo seguro con Satisfacción intrínseca con el trabajo laboral, junto con un salario que sea suficiente para permitirse el estilo de vida, la casa, el liderazgo justo y la calidad de vida que desean. Las necesidades sociales requieren que los gerentes se concentren en el trabajo en equipo y eventos sociales como fiestas, picnics, entre otros. Las necesidades de estima deben centrarse más en el reconocimiento y elogio, las promociones y la gestión competente.

Finalmente, la autorrealización solo puede lograrse permitiendo a los empleados alcanzar lo que sienten que es su potencial profesional completo y permitirles continuar desarrollándose como lo hacen. Por lo tanto, debe mostrar crecimiento y progreso personal y creatividad. Los empleadores deben saber qué necesidades deben cumplirse para satisfacer a sus empleados. Por ejemplo, para influir en la motivación, el empleador debería ofrecer oportunidades de estima como incentivo para el trabajo duro. Cuando al trabajador le preocupa ganar suficiente dinero para alimentar a una familia, el incentivo del empleador tendrá poco efecto.

En un estudio de Lindner (1998), los encuestados a quienes se les pidió que clasificaran los factores que los motivan en orden de importancia o satisfacción lo hicieron anteponiendo el trabajo interesante, seguido de los buenos salarios, la apreciación o reconocimiento pleno del trabajo realizado, la Satisfacción intrínseca con el trabajo laboral, las buenas condiciones laborales, la promoción y el crecimiento, la sensación de estar en la cima del trabajo, lealtad personal a los empleados, disciplina con tacto y ayuda comprensiva con los problemas personales. De la clasificación, los buenos salarios y el trabajo interesante fueron factores fisiológicos y de auto-actualización, respectivamente. Esto contrasta con la jerarquía de Maslow. Cabe señalar que las personas difieren en lo que necesitan satisfacer en el trabajo porque también existen otros factores como la condición socioeconómica, la diferencia cultural, rango o posición dentro de una organización que puede influir en la motivación de un empleado (Mullins, 2007).

La principal limitación de la teoría de Maslow es que diferentes personas otorgarán diferentes pesos a sus necesidades y tendrán diferentes relaciones entre los factores motivadores y sus necesidades. Por ejemplo, algunas personas pueden ver el dinero como una mera satisfacción de una necesidad de Satisfacción intrínseca con el trabajo y estarán felices de trabajar hasta cierto nivel de salarios y logros. Por el contrario, algunos otros pueden ver su poder adquisitivo como una parte clave de su autoestima y trabajarán más y más duro si se les da la oportunidad de aumentar las recompensas financieras. Es posible que algunas personas no vean la Satisfacción intrínseca con el trabajo como algo inferior a la necesidad de estima. Los críticos de Maslow también se apresuraron a señalar que su teoría también falla porque las personas con frecuencia están motivadas por necesidades de varios niveles simultáneamente.

Maslow vio las necesidades humanas en forma de una jerarquía de cinco niveles, ascendiendo del más bajo al más alto. Concluyó que cuando se satisface un conjunto de necesidades, este tipo de necesidad deja de ser un motivador. Además, los individuos progresan sistemáticamente en el triángulo, satisfaciendo las necesidades de cada categoría sin saltos.

La teoría de las características del trabajo de Hackman y Oldham (1975) se enfoca en medir las características objetivas de una tarea, construyendo así las características de la tarea que conducen a una alta motivación interna en el trabajo, satisfacción laboral y desempeño de alta calidad. La teoría reconoce que los empleados individuales pueden responder de manera diferente al mismo trabajo (interacción individuo-trabajo). El modelo fue formulado para “diagnosticar las propiedades motivacionales de los trabajos antes de su rediseño” (Hackman y Oldham, 1975). La teoría tiene la capacidad de medir las características del trabajo y proporciona un conjunto concreto de criterios que se pueden utilizar para decidir si se necesita un cambio y, de ser así, qué tipo de cambio se requiere. La teoría trata solo de aspectos del trabajo que pueden ser alterados para crear una motivación positiva para los ocupantes del empleo. También reconoce y mide las necesidades de crecimiento y desarrollo de los trabajadores en su trabajo y luego considera estas necesidades en el diseño de su trabajo.

En el modelo de características laborales, Hackman y Oldham (1975) pudieron establecer que existen cinco dimensiones fundamentales o centrales que permiten evaluar el contexto laboral cercano. Plantean que cualquier trabajo puede ser analizado en función de su potencial motivador, haciendo uso de estas cinco dimensiones. A partir de este análisis se puede rediseñar el trabajo, con el propósito de eliminar algunos aspectos que son insatisfactorios. Las dimensiones mencionadas son identificación de la tarea, paridad de las habilidades, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación. Las dimensiones mencionadas resultan ser centrales en el sentido de que están fuertemente asociados con la satisfacción laboral y con niveles elevados de motivación en los empleados (Arnold et al 1998). El modelo de Hackman y Oldham establece que atender a las cinco dimensiones laborales señaladas, produce estados psicológicos que son denominados críticos (Tosi et al 2000). El primero es el significado de trabajo que se asocia con la creencia que tiene el trabajador acerca del valor intrínseco de la actividad que realiza, en tanto que el segundo es la responsabilidad que se tiene en cuanto los resultados del trabajo, ello quiere decir que el desempeño laboral, se perciben como un factor que determina causalmente los resultados finales que se tiene el trabajo y por último tenemos un tercer Estado psicológico que viene a ser el conocimiento de los resultados que son reales en la actividad laboral y que a menudo se denomina retroalimentación.

De acuerdo con el modelo planteado, son diferentes dimensiones laborales y sus combinaciones, las que contribuyen a la formación de diferentes estados psicológicos. La variedad de habilidades, el significado de la tarea y la identidad de la tarea contribuyen a dar el significado del trabajo como dimensiones constituyentes. La autonomía en el trabajo determina o está asociada con la responsabilidad experimentada, en tanto que la retroalimentación incide sobre el conocimiento de los resultados. En el estudio de Hackman y Oldham, la significación del trabajo es el estado psicológico que recibe mayor atención. Asimismo, se tiene que la presencia de los estados psicológicos críticos, incrementan la probabilidad de que se den resultados laborales positivos, en especial favoreciendo aquellos empleados que necesitan de un crecimiento laboral importante.

En 1959, Frederick Herzberg, un científico del comportamiento propuso una teoría de dos factores que toma en cuenta de manera muy particular la motivación que se dan en el lugar de trabajo y sustentó el hecho de que existen ciertos factores en el ámbito laboral que causan satisfacción en el trabajo, en tanto que existen otro conjunto separado de factores en el trabajo que causan su insatisfacción, dicha teoría de bifactorial es también como la teoría de la motivación-higiene, (Davies, 2008).

Según Herzberg (1959), los individuos no se contentan con haber satisfecho necesidades de orden inferior en el centro de trabajo, más bien contrariamente, los individuos buscan obtener gratificación en las necesidades psicológicas conocidas como de alto nivel y que están relacionadas con el reconocimiento, el logro, el avance, la responsabilidad y la naturaleza que tiene el trabajo en sí. El modelo de factoría o de los dos factores plantea la presencia de un conjunto de características laborales, denominadas incentivos que conducen a estados de satisfacción laboral, en tanto que existe otro conjunto de aspectos o características laborales que desencadenan la insatisfacción laboral.

Davies (2008) señaló que, cuando en el trabajo será la presencia de motivadores, los mismos incrementan la probabilidad de tener un nivel de satisfacción adecuado o alto, en tanto que la ausencia de factores de higiene laboral, pueden establecerse como causa de insatisfacción. En cuanto los factores de higiene los mismos se refieren al contexto del trabajo y al medio ambiente, pudiendo incluir aspectos puntuales como son las condiciones de trabajo, Satisfacción intrínseca con el trabajo en el trabajo remuneraciones y otras características propias del trabajo en sí. También se tiene que la satisfacción y la insatisfacción no pueden ser considerados como extremos opuestos de un continuo, en el sentido de que un incremento en el grado o nivel de satisfacción laboral no necesariamente ha de implicar una reducción de la insatisfacción laboral, esto debido a que los elementos que están presentes en la satisfacción y la insatisfacción laboral son diferentes, con ello queremos decir que tanto la insatisfacción con la satisfacción laboral no están dentro de un continuo, en el que el aumento de una de las produzca la disminución de la otra y viceversa, sino más bien que son fenómenos independientes.

La teoría de Herzberg brinda una explicación, de la carencia de la motivación en los empleados que poseen salarios altos y excelentes condiciones laborales, indica que ello se debe a características de la motivación que provienen del trabajo en sí, con ello se quiere decir que es importante que los gerentes investiguen acerca de los trabajos que encomiendan a sus empleados, es importante percatarse acerca de la naturaleza del trabajo que se le pide al empleado y las habilidades que este tiene para que pueda desarrollarlo. Es así que se tiene que mejorar las actitudes laborales y la productividad, es decir prestar atención a estos dos factores, sin asumir que tan sólo con un aumento salarial sea de lograr una disminución de la insatisfacción laboral.

En consecuencia, el trabajo de Herzberg implica que casi todos deben de responder positivamente a un trabajo con factores altamente motivadores. Esto implica que los gerentes deben hacer hincapié en garantizar la adecuación de los factores de higiene para evitar la insatisfacción de los empleados. Además, los gerentes deben asegurarse de que el trabajo sea estimulante y gratificante para que los empleados estén motivados para trabajar y rendir más y mejor. Esta teoría hace hincapié en el enriquecimiento del trabajo para motivar a los empleados. El trabajo debe utilizar las habilidades y competencias del empleado al máximo. Centrarse en los factores motivacionales puede mejorar la calidad del trabajo (Hackman, Oldham y Greg, 1976).

La teoría de los dos factores no está exenta de limitaciones, se mantiene hasta el día de hoy, resistiendo la prueba del tiempo. Sin embargo, a lo largo de su existencia ha habido muchas críticas.

La teoría de los dos factores pasa por alto las variables situacionales. Herzberg asumió una correlación entre satisfacción y productividad. Pero la investigación realizada por Herzberg hizo hincapié en la satisfacción e ignoró la productividad. La teoría de los dos factores no está libre de prejuicios, ya que se basa en la reacción natural de los empleados cuando se les pregunta sobre las fuentes de satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Culparán de la insatisfacción a factores externos como la estructura salarial, las políticas de la empresa y la relación con los compañeros. Además, los empleados se darán crédito a sí mismos por el factor de satisfacción en el trabajo.

En el entorno competitivo actual, una forma de retener a las personas es tener empleados plenamente comprometidos. A largo plazo, se requiere el entorno competitivo para mejorar el estado de satisfacción con el compromiso (Abraham, 2012). Existe una relación positiva entre el Engagement de los empleados y la satisfacción laboral (Vorina et al., 2017; Kim – Soon y Manikayasagam, 2015). Algunos estudios también encontraron que el Engagement de los empleados es el resultado de la satisfacción laboral (Shmailan, 2015; Abraham, 2012; Bano et al., 2011). Ali y Farooqi (2014) estudiaron el efecto de la satisfacción laboral sobre el Engagement de los empleados en una universidad del sector público y mostraron que la variación en la variable dependiente (Engagement del empleado) se explicaba por la variable independiente (satisfacción laboral) y que la relación entre las dos variables fue tanto positiva como significativa.

Lee (2017) mostró que el Engagement de los empleados estaba relacionado positivamente tanto con los motivadores como con la higiene dentro de la teoría motivacional de Herzberg, correspondientes respectivamente a factores intrínsecos y extrínsecos. Además, las implicaciones de una investigación apuntan al papel de las gerencias en la creación de un entorno que pueda sustentar la confianza, la cooperación y la creatividad para que los empleados sigan experimentando un alto nivel de satisfacción que conduce al Engagement (Abraham, 2012). Obviamente, todavía se necesita una investigación más profunda de la relación entre la satisfacción laboral y el Engagement de los empleados.

La gestión de recursos humanos es un área crítica de toda organización, hoy en día el Estado peruano busca mejorarla a través del servicio civil meritocrático, en el cual se busca de proveer y administrar el personal idóneo para cumplir con los fines de la organización PCM (2012). Es así que uno de los ejes importantes de la política de modernización es dotar a los trabajadores del Estado las condiciones laborales que les permitan satisfacer sus necesidades laborales y contribuir de manera más efectiva con el funcionamiento del Estado Peruano.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

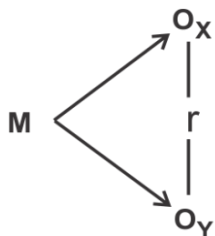
La presente investigación por su profundidad es correlacional y de acuerdo a su propósito es básica, dado que pretende generar conocimiento nuevo, que es orientado a construir principios y leyes, (Sánchez y Reyes, 2015).

Asimismo, la investigación es cuantitativa por su enfoque dado que emplea la recolección de datos que permiten probar hipótesis, haciendo uso además de la medición numérica y el análisis estadístico, (Hernández y Mendoza, 2018).

Método de investigación: Se empleó para la presente investigación el método hipotético deductivo, el cual tiene como punto de partida hipótesis inferida ya sea por los datos empíricos o de leyes o principios y haciendo uso de las leyes de la deducción, se arriba a predicciones las cuales son sometidas a verificación empírica, comprobándose la veracidad de la hipótesis en función de la correspondencia con los hechos, (Fernández, 2008).

El diseño empleado en la presente investigación es de tipo no experimental u observacional, correlacional y transversal, (Hernández y Mendoza, 2018) y ha de permitir evaluar la intensidad de la relación entre las variables de estudio Calidad de atención y satisfacción laboral.

El esquema para el diseño empleado es el siguiente:



Donde:

M: Representa a la muestra motivo de estudio

Ox: Engagement

Oy: Satisfacción laboral

r: Correlación entre las variables a ser estudiadas

3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio 1: Engagement

Definición conceptual

Se conceptualiza como el estado mental positivo, de compromiso con la labor que se realiza, aunque no necesariamente con la organización en la que se labora y que se caracteriza por la dedicación hacia la actividad laboral, el vigor y la absorción hacia la misma, (Salanova y Schaufelli, 2009).

Definición operacional

Nivel de compromiso hacia la actividad laboral que se realiza y que es valorado a partir del instrumento de recolección de datos para el Engagement.

Variable de estudio 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Se entiende como la tendencia o disposición, que tiene el carácter de estable o en forma relativa, hacia el trabajo, que está basada en valores y creencias que son desarrolladas hacia el trabajo como producto de su experiencia en el trabajo, (Palma, 2005).

Definición operacional

Estado emocional relacionado con el trabajo y que es valorado a partir del cuestionario de satisfacción laboral.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se constituye en el conjunto de todos los datos a los que se refiere la investigación, (Bologna, 2018). En la presente investigación la población estuvo constituida por los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco, ESSALUD Cusco.

La muestra se constituye en una parte representativa de la población de estudio, (Bologna, 2018), para la presente investigación, la muestra de estudio estuvo conformada por los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velazco, ESSALUD Cusco.

Criterios de inclusión: Trabajadores que de manera voluntaria accedieron a participar en la investigación, y que contaron con un celular con el aplicativo de WhatsApp y que respondieron a los cuestionarios de manera virtual.

Criterios de exclusión: Usuarios que no desearon participar en la investigación, asimismo fueron excluidos aquellos usuarios que no contaron con dispositivos móviles y que no tuvieron acceso al uso del aplicativo de WhatsApp o el uso de formulario electrónico.

El muestreo fue de tipo no probabilístico, por conveniencia, pues la muestra estuvo conformada por los trabajadores que desearon participar en la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta, mediante dos instrumentos Cuestionario sobre Engagement y cuestionario sobre satisfacción laboral.

Los instrumentos antes mencionados se presentan a continuación:

Ficha técnica del instrumento para medir el Engagement

Nombre del instrumento: Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES)

Autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker

Objetivo: Medir el nivel de Engagement

Lugar de procedencia: Estados Unidos

Año: 2003

Aplicación: Individual o grupal

Tiempo de aplicación: 10 min aproximadamente

Estructura: El instrumento cuenta con 17 ítems que corresponden a las tres dimensiones de la variable: Vigor, dedicación y absorción.

Escala de medición de los ítems: Escala de frecuencia del 1 a 7, correspondiendo: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Regularmente, Bastantes veces, casi siempre, Siempre.

Ficha técnica del instrumento para medir la Satisfacción Laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Autores: Meliá, J y Peiró, M

Objetivo: Medir la satisfacción laboral

Lugar de procedencia: España

Año: 1989

Adaptación: Gamarra, Yovana

Aplicación: Individual o grupal

Tiempo de aplicación: 20 min aproximadamente

Estructura: El instrumento cuenta con 23 ítems los cuales se encuentran distribuidos en sus cinco dimensiones: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización, Satisfacción con la remuneración y las prestaciones, Satisfacción intrínseca con el trabajo, Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo, Escala de medición de los ítems: Escala intensidad según el grado de satisfacción que va de 1 a 7 puntos.

Validez de los instrumentos

La validez hace referencia a si el instrumento mide lo que indica que mide” (Meneses, y otros, 2017).

El cuestionario sobre Engagement fue validado en el Perú por Cárdenas (2016), de la misma manera el Cuestionario sobre satisfacción laboral de Meliá y Peiró fue validado en Perú por Vásquez (2011) y por Pilares (2017).

Para la adaptación se recurrió a validación de jueces expertos siendo los resultados los que se muestran en los anexos.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad es el grado en que las mediciones guardan estabilidad en el tiempo, bajo diferentes condiciones, es decir es aquella se constituye una propiedad que expresa la precisión y la consistencia de la medida (Meneses, y otros, 2017).

La confiabilidad para el instrumento del Engagement de acuerdo con Cárdenas (2016), presento valores de 0,70 y 0,89, según grupo ocupacional, para el Alfa de

Cronbach, mientras que para el instrumento de satisfacción laboral alcanza el valor de 0,881 para el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Para la adaptación, los mismos fueron sometidos a estudios de fiabilidad obteniéndose los resultados que se muestran a continuación:

Tabla 1

Confiabilidad de instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Engagement	0,919	17
Satisfacción laboral	0,933	23

Los valores aliados para el coeficiente de confiabilidad permiten afirmar que los instrumentos destinados a recolectar los datos para ambas variables son lo suficientemente confiables.

3.5. Procedimientos

Con la aprobación dada al proyecto de investigación, se procedió a los solicitar los permisos correspondientes, con el propósito de aplicar los instrumentos de recolección de datos a la muestra de estudio para la presente investigación. Los cuestionarios, fueron aplicados a los trabajadores que decidieron participar en la investigación, los mismos que fueron enviados vía correo electrónico con WhatsApp de los trabajadores que componen la muestra. Los cuestionarios, fueron enviados haciendo uso, de formularios electrónicos, las respuestas de estos fueron trasladados a una base de datos, para su posterior organización y análisis.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el tratamiento y análisis de datos, primeramente, las respuestas emitidas por cada uno de los participantes en la muestra, fueron organizados en una base de datos haciendo uso del programa Excel 2019, en dicha de base de datos se consignaron los puntajes en la evaluación correspondiente a cada uno de los participantes, para luego, dicha información ser exportada al programa estadístico SPSS 26, para su correspondiente análisis.

Los resultados provenientes de la investigación fueron presentados haciendo uso de técnicas propias de la estadística descriptiva, como son las tablas estadísticas y las figuras, para cada una de las variables y sus dimensiones.

Se realizó también el análisis de correlación, para lo cual se hizo uso de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, y de la prueba de hipótesis para correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos propios de la investigación fueron tomados en cuenta de manera escrupulosa, respetando la confidencialidad de la información y el anonimato de los participantes en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Características generales de la muestra

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Femenino	63	52,5
	Masculino	57	47,5
Edad	20-30	34	28,3
	31-40	24	20,0
	41-50	33	27,5
	51 a más	29	24,2
Condición laboral	Contratado	41	34,2
	Nombrado	79	65,8
	CAS	0	0,0
	Técnico profesional	29	24,2
Grado de instrucción	Profesional	30	25,0
	Maestro (a)	39	32,5
	Doctor(a)	22	18,3
	Total	120	100,0

En la tabla anterior se puede apreciar los resultados para las características generales de la muestra de estudio, la misma se tiene que el 53.5% de la muestra

pertenece al género femenino y el 47.5% al género masculino, la edad de los encuestados se encuentra distribuida de manera uniforme, correspondiendo 28.3% aquellos cuyas edades están entre los 20 y 30 años de edad, mientras que el 20.0% tienen edades comprendidas entre los 31 y 40 años de edad, el 27.5% edades entre los 41 y 50 años de edad, 24.2% 51 a más años de edad; respecto a la condición laboral es importante señalar que el 65.8% es personal nombrado y un 34.2% contratado, el 24.2% del personal es técnico, 25.0% profesional, el 32.5% posee el grado de Maestro y un 18.3% el grado de doctor.

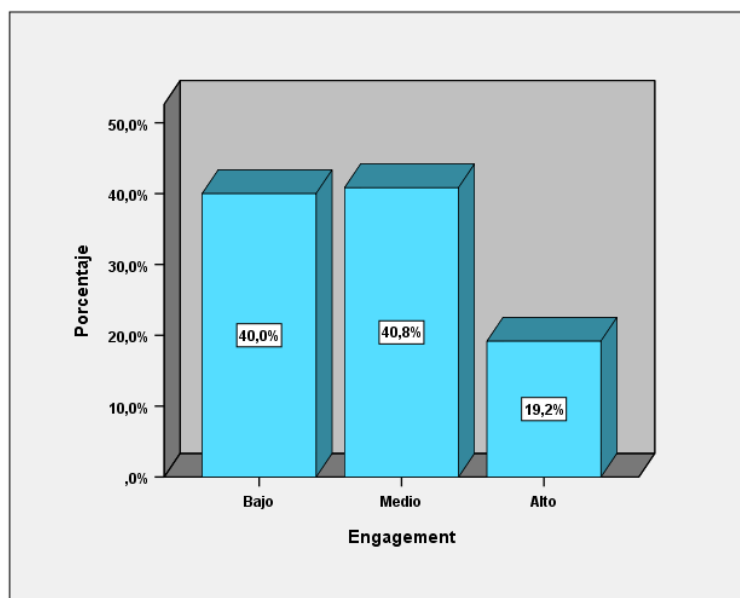
Tabla 3

Resultados para la variable Engagement

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	48	40,0
Medio	49	40,8
Alto	23	19,2
Total	120	100,0

Figura 1

Engagement



La variable Engagement presenta resultados en la tabla y gráfico anteriores los mismos que muestran que el 40.8% de los trabajadores presentan un Engagement ubicada en la categoría de medio y el 19,2% de los trabajadores se ubica en la

categoría de alto para esta variable, el porcentaje del personal con Engagement bajo es de 40,0%.

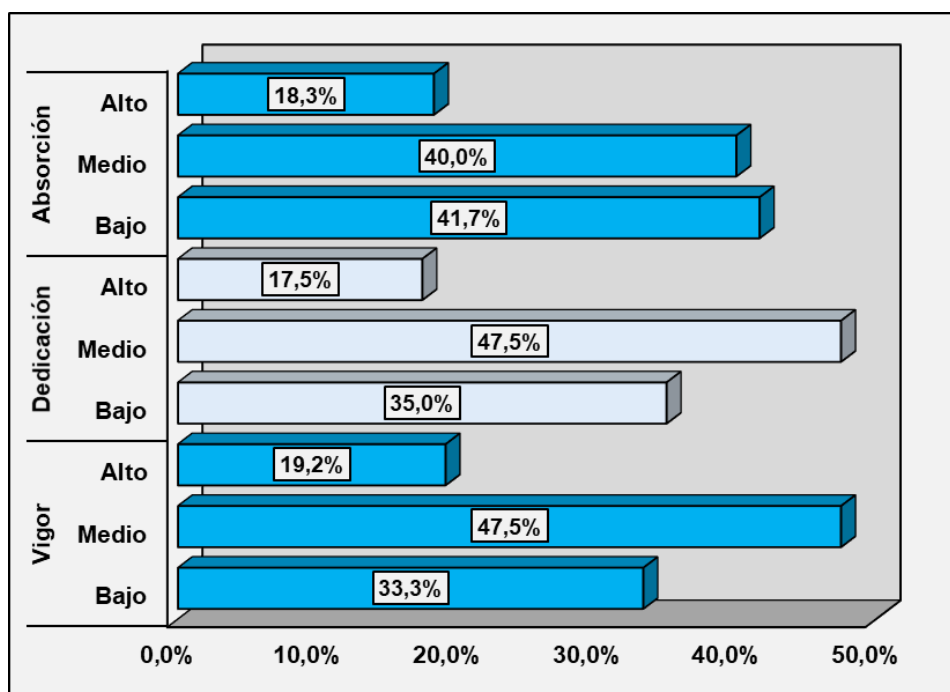
Tabla 4

Resultados para las dimensiones para la variable Engagement

		Frecuencia	Porcentaje
Vigor	Bajo	40	33,3
	Medio	57	47,5
	Alto	23	19,2
Dedicación	Bajo	42	35,0
	Medio	57	47,5
	Alto	21	17,5
Absorción	Bajo	50	41,7
	Medio	48	40,0
	Alto	22	18,3
	Total	120	100,0

Figura 2

Resultados para las dimensiones de Engagement



La tabla nos muestra los resultados para las dimensiones de la variable Engagement en los trabajadores de la muestra, es así que respecto del vigor un 33.3% de los encuestados ubica en el nivel de bajo, mientras que el 47.5% presenta

un vigor medio y tan sólo el 19.2% un vigor alto; en cuanto a la dimensión dedicación, los resultados para la misma muestran que un 35.0% de los encuestados presenta un nivel bajo de dedicación, en tanto que el 47.5% se ubica en la categoría de dedicación media y un 17.5% presenta dedicación al; finalmente en cuanto a la dimensión absorción se tiene que el 41.7 % de los trabajadores se ubica en el nivel de absorción baja, el 40.0% del nivel de absorción medio y un 18.3% en el nivel de absorción alta.

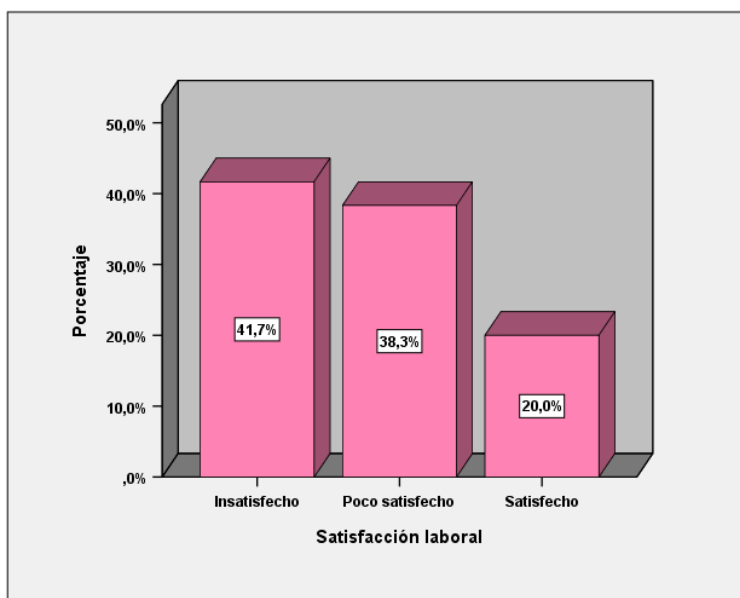
Tabla 5

Resultados para la variable Satisfacción laboral

Grado	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	50	41,7
Poco satisfecho	46	38,3
Satisfecho	24	20,0
Total	120	100,0

Figura 3

Satisfacción laboral



En la tabla y gráfico anterior se muestra los resultados para la variable satisfacción laboral en la cual se puede apreciar que el 44.7% de los trabajadores encuestados se muestra insatisfecho con su situación laboral, en tanto que el

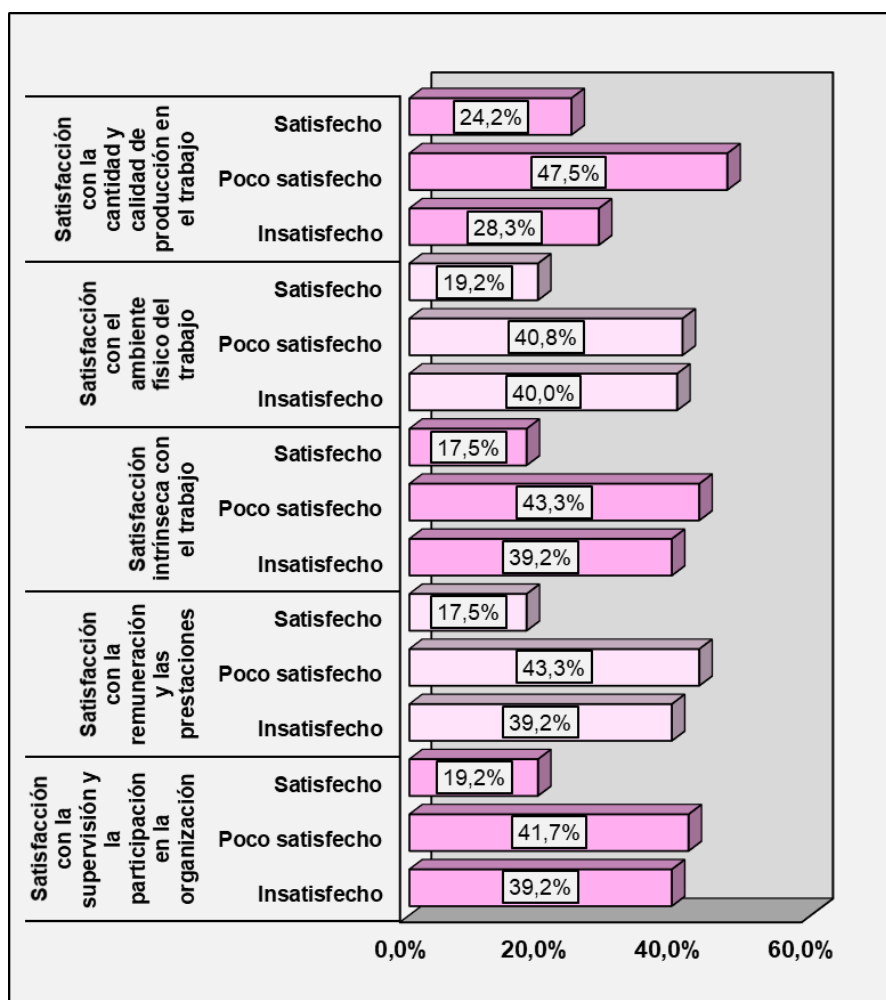
38.3% se muestra poco satisfechos y tan sólo el 20.0% está satisfecho laboralmente en su institución.

Tabla 6

Resultados para las dimensiones para la variable Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción con	Insatisfecho	47	39,2
la supervisión y	Poco satisfecho	50	41,7
la participación	Satisfecho		
en la		23	19,2
organización			
Satisfacción con	Insatisfecho	47	39,2
la remuneración	Poco satisfecho	52	43,3
y las	Satisfecho		
prestaciones		21	17,5
Satisfacción	Insatisfecho	47	39,2
intrínseca con el	Poco satisfecho	52	43,3
trabajo	Satisfecho	21	17,5
Satisfacción con	Insatisfecho	48	40,0
el ambiente físico	Poco satisfecho	49	40,8
del trabajo	Satisfecho	23	19,2
Satisfacción con	Insatisfecho	34	28,3
la cantidad y	Poco satisfecho	57	47,5
calidad de	Satisfecho		
producción en el		29	24,2
trabajo			
	Total	120	100,0

Figura 4
Dimensiones de Satisfacción laboral



Los resultados obtenidos para las dimensiones correspondientes a la satisfacción laboral muestran que en lo que se refiere a la satisfacción con la supervisión y la participación en la organización en 19.2% se encuentra satisfecho, en tanto que el 41.7% se muestra poco satisfecho y un 39.2% insatisfecho; respecto a la satisfacción con la remuneración y las prestaciones obtenidas se tiene que tan sólo el 17.5% se muestra satisfecho, en tanto que el 43.3% está poco satisfecho y un 39.2% se muestra insatisfecho; respecto a la satisfacción intrínseca del trabajo el 17.5% de los trabajadores muestra estar satisfecho, el 43.3% poco satisfecho y un 39.2% insatisfecho; respecto a la dimensión satisfacción con el ambiente físico del trabajo el 19.2% de los trabajadores está satisfecho, el 40.8% poco satisfecho y un 40.0% insatisfecho, finalmente en cuanto a la satisfacción con la cantidad y

calidad de producción en el trabajo, el 47.5% se muestra poco satisfecho, el 28.3% insatisfecho y tan sólo el 24.2% indica estar satisfecho.

Tabla 7

Prueba de Normalidad Kolmogorov/Smirnov para las variables de Engagement y satisfacción laboral

		Engagement	Satisfacción laboral
N		120	120
Parámetros normales	Media	1,48	,81
	Desv.	,518	,748
Máximas diferencias extremas	Desviación Absoluta	,337	,252
	Positivo	,337	,252
	Negativo	-,328	-,209
Estadístico de prueba		,337	,252
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Los resultados para la distribución de la normalidad de los datos correspondientes a las variables Engagement y Satisfacción laboral, son presentados en la tabla anterior en la que se puede apreciar que el P valor calculado, es decir la significancia actividad sintética bilateral, presentan valores que son de 0,000, es decir valores de aproximadamente cero en ambas variables, que son menores que el 5% de significación estadística, lo que es lo mismo la probabilidad de cometer el error tipo I, es decir de rechazar la hipótesis nula siendo esta verdadera está por debajo del 5%, por tanto se asume la hipótesis alterna, la cual plantea que los datos de las variables presentan distribuciones diferentes a la normal, es importante recordar que la hipótesis nula plantea lo contrario es decir, que las distribuciones de los datos son normales. Los resultados anteriores nos sugieren entonces realizar un análisis de correlación no paramétrico haciendo uso del coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 8

Análisis de correlación entre las variables Engagement y Satisfacción laboral

		Error estándar			Significación
		Valor	asintótica	T aproximada	aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,799	,030	14,424	,000 ^c
N de casos válidos		120			

Los resultados de la tabla anterior muestran que las variables Engagement y satisfacción laboral presentan una intensidad de correlación está ubicado en el nivel de correlación alta, siendo la misma directa y significativa estadísticamente, en tanto que el P valor calculado (0.000), está por debajo del 5%, valor que permite rechazar la hipótesis nula de no correlación entre las variables y asumir la hipótesis alterna que plantea correlación entre las variables de estudio. El valor obtenido para el cociente de correlación de Spearman es de 0.799, lo cual indica que cuanto mayores sean los niveles de Engagement que presentan los trabajadores de la muestra, mayores serán los valores en cuanto a su satisfacción laboral.

Tabla 9

Análisis de correlación entre la Vigor y la Satisfacción laboral

		Error estándar			Significación
		Valor	asintótica	T aproximada	aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,725	,058	11,426	,000 ^c
N de casos válidos		120			

Los resultados de la tabla anterior, muestran que la dimensión vigor de la variable Engagement y la variable satisfacción laboral presentan un nivel de correlación alto y directo, el cual está representado por el coeficiente de correlación de Spearman, que asume el valor de 0.725 en este caso, con una significativa estadística del 5%, debido a que el P valor calculado, que en la tabla se encuentra en significación aproximada (0.000) está por debajo del 5%, lo cual permite rechazar la hipótesis nula que plantea de que no existe correlación entre la dimensión vigor y la variable Engagement, es así que podemos concluir que cuanto

mayor sea el vigor presentado por los trabajadores entonces la satisfacción laboral se verá incrementada y viceversa.

Tabla 10

Análisis de correlación entre la Dedicación y la Satisfacción laboral

		Error estándar		Significación
		Valor	asintótica	T aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,879	,033	19,986
				,000 ^c
N de casos válidos		120		

Los resultados de la tabla anterior, muestran que la Dedicación de la variable Engagement y la variable satisfacción laboral muestran que las mismas se encuentran correlacionadas de manera alta y directa, alta dado que el valor obtenido para el consiste de correlación de Spearman es de 0.879, directa porque asume el valor positivo, es decir que cuanto mayor sea la dedicación que presentan los trabajadores hace sus labores entonces mayores en la satisfacción laboral, asimismo se puede evidenciar que de dichas afirmaciones se dan con una significación estadística del 5% dado que el P valor calculado (0.000), está por debajo del 5%, lo cual permite asumir la hipótesis alterna frente a la hipótesis nula, no olvidando que la hipótesis nula plantea la no correlación de las variables de la hipótesis alterna plantea que dicha dimensión y variable presentan correlación.

Tabla 11

Análisis de correlación entre la Absorción y la Satisfacción laboral

		Error estándar		Significación
		Valor	asintótica	T aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,773	,051	13,238
				,000 ^c
N de casos válidos		120		

Los resultados de la tabla anterior muestran que la Absorción de la variable Engagement y la variable satisfacción laboral se encuentran correlacionadas de manera alta y directa, ello quiere decir que dicha dimensión y variable, co varían o varían en forma conjunta. El P valor calculado es de 0.000, el cual está por debajo

del 5% de significación estadística y por tanto corresponde asumir la hipótesis alterna de correlación entre dicha dimensión y variable, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.773, que indica que la correlación es alta y el valor positivo indica que la correlación es directa, con lo cual se puede afirmar que mejores niveles de absorción han de estar vinculados con mayores niveles de satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general para la presente investigación plantea determinar el grado de relación que entre el Engagement y la satisfacción laboral existe en los trabajadores del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD del Cusco, en el año 2020, los resultados obtenidos en la presente investigación permiten concluir que las variables mencionadas presentan una correlación alta y directa, es así que a partir de la prueba de hipótesis para el análisis de correlación entre dichas variables se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.799, valor que muestra que existe una correlación alta y directa, al tener sentido de que superan las siete décimas está próximo a 1, y directa porque asume el valor positivo lo cual indica que cuanto mejores sean los niveles de Engagement en los trabajadores del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco, mayores serán los niveles de satisfacción laboral.

Al respecto Garg et al. (2017) realizará una investigación preferida la satisfacción laboral y el Engagement en una empresa privada, encontrando relación positiva entre dichas variables, en especial se analizó la satisfacción laboral intrínseca y la satisfacción laboral extrínseca las mismas que de forma independiente se vincularon con los niveles de Engagement correspondientes, por su parte Barden (2017) desarrollo la investigación titulada La correlación entre el Engagement de los empleados y la satisfacción laboral en la Administración del Seguro Social, en la que pudo evidenciar que una forma efectiva de retener a los trabajadores es lograr que ellos se mantengan plenamente comprometidos con la organización, evidenciándose que cuanto mayor sea el compromiso del trabajador y el curso que tenga por realizar su trabajo, entonces se asegurarán mayores valores de satisfacción laboral, con lo cual la probabilidad de que trabajador continúe el supuesto y lo haga de la mejor forma posible, también incrementa.

Como manifiestan Lu et al. (2016), la satisfacción laboral es el resultado de la mejora de las diferentes dimensiones de Engagement, es así que empleados que están fuertemente comprometidos con su trabajo y muestran una energía y dedicación en el mismo, por lo general se muestran satisfechos con la labor que realizan. Es importante señalar que una presión organizacional e incertidumbre reducen el compromiso del trabajador con su organización, presiones impuestas externamente también conducen a la reducción de la satisfacción laboral, un desajuste entre las preferencias individuales y las demandas externas da como resultado una menor satisfacción laboral y por lo tanto el Engagement que presenta el trabajador también se verá disminuido, Britt et al. (2015).

Para la presente investigación los niveles de Engagement obtenidos muestran que un 40.0% de los trabajadores se ubica en el nivel de bajo, lo cual es importante analizar, entorno que el Engagement, van más allá del compromiso organizacional, pues un trabajador puede estar comprometido con su organización, pero no necesariamente comprometido con la labor que realiza, y esto ocurre porque en muchas organizaciones no se ubica de manera adecuada trabajador en su puesto de trabajo, si bien es atractivo pertenecer a una organización en particular, puede que no esté muy satisfecho con la labor que realiza en la misma, los resultados demuestran que existe un 40.8% de trabajadores que se ubica en la categoría de Engagement media y tan sólo el 19.2% de trabajadores que se ubican la categoría alta de Engagement, lo anterior muestran la necesidad de seguir laborando en cuanto a lo que respecta a la estructura de la organización y a los perfiles de los puestos es importante tener personas adecuadas en perfiles adecuados.

Respecto al primer objetivo de la investigación el cual plantea determinar la relación que existe entre la dimensión vigor del Engagement y la satisfacción laboral, se tiene que los resultados obtenidos para la prueba de hipótesis entre esta dimensión y variable muestran que existe un nivel de correlación alto, el cual es expresado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, para el cual se obtuvo el valor de 0.725, valor que muestra que ambas variables varían de manera conjunta y positiva, ello quiere decir que para valores mayores del vigor, encontraremos valores también mayores de la satisfacción laboral y viceversa, ello quiere decir que cuanto menor sea el nivel de Engagement en cuanto a la dimensión

vigor, es probable también encontrar valores menores para la satisfacción laboral. Al respecto, investigaciones como las de Mendoza y Gutiérrez (2017), referidas a la relación entre Engagement y desempeño laboral en el hospital Santa Rosa de puerto Maldonado, muestran relación significativa entre dichas variables, asimismo presentaron niveles de vigor importantes relacionados con el desempeño laboral, al respecto es importante recordar que el vigor hace referencia a los niveles de resistencia mental y la presencia de altos niveles de energía, se caracteriza por un deseo de realizar un mayor esfuerzo en el trabajo, inclusive si este trabajo demanda realizar un esfuerzo extra y presenten dificultades para su ejecución, (Salanova & Schaufeli, 2009), de ahí la importancia que tiene que mantener a un trabajador debidamente satisfecho, pues la inversión que la empresa realiza para que tal hecho ocurra, se verá recompensado por el esfuerzo que el trabajador realice en el desarrollo de sus actividades, por eso hoy en día el talento humano es uno de los activos más privilegiados en las empresas que son más competitivas, invertir en el desarrollo del talento humano e invertir en que los trabajadores se encuentran adecuadamente satisfechos y cubra sus principales necesidades, aumenta la probabilidad de que los mismos se comprometan no sólo con la organización sino con la labor que realiza y ello ha de redundar de manera positiva en el cumplimiento de los objetivos de las metas que tiene la organización. Para finalizar este punto es importante anotar que en la muestra de estudio se obtuvo que el 33.3% de los trabajadores presenta un nivel bajo para el vigor, el 47.5% se ubica en la categoría de medio y tan sólo el 19.2% se ubica en la categoría de alto para esta dimensión.

Respecto al segundo objetivo de la presente investigación que plantea determinar la relación que existe entre la dimensión dedicación y la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco de ESSALUD en el 2020, se tiene que los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis para la correlación muestran que en efecto dicha dimensión y variables correspondientes presentan un nivel de correlación alto, el mismo que se expresa haciendo uso del cociente de correlación de Spearman, para el cual se obtuvo el valor de 0.879, valor que muestra que la correlación es directa y alta, ello quiere decir que a mayores valores para la dedicación se tendrá una mayor puntuación en la satisfacción laboral. Los resultados para la investigación también mostraron que en cuanto a la dimensión dedicación el 35.0% de los trabajadores presenta una

baja dedicación, en tanto que el 47.5% presenta una dedicación media y tan sólo el 17.5% presenta una dedicación alta hacia su trabajo. Al respecto, Salanova & Schaufeli (2009) indican que la dedicación que tiene que ver con una implicación laboral bastante intensa, en el que los sentimientos de inspiración están presentes, se tiene un celo, entusiasmo y reto por el trabajo que se desarrolla, ello hace que el trabajador dedicado se involucren manera bastante cercana con las actividades laborales que suponen su trabajo y que le sirve también de inspiración, esta situación es bastante deseable, aunque pocas veces se niegan niveles altos de dedicación es así que la satisfacción laboral juega un papel importante al respecto, pues los trabajadores adecuadamente satisfechos, tiene una mayor probabilidad de dedicar un mayor tiempo y esfuerzo por el trabajo que realizan, (Moreno-Jiménez y Garrosa, 2013), asimismo, un adecuado perfil para el trabajador se corresponde con una mayor verificación de este hacia sus labores, pues es importante que las empresas se evalúe de manera regular las habilidades que posee los trabajadores y si estas corresponde de manera correcta con el perfil del puesto en el que están laborando, permite realizar las correcciones necesarias de tal manera que se tenga trabajadores más involucrados en las labores que realizan y que realicen dichas labores como un reto de superación personal y laboral.

Respecto al tercer objetivo para la presente investigación el cual plantea determinar la relación que existe entre la absorción y la satisfacción laboral, se tiene que los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis para la correlación, dicha dimensión y variable presentan niveles de correlación altos y directos, lo cual se evidencia a partir del cual se te correlación de Spearman, el cual presenta el valor de 0.773, valor que muestra que de manera similar a las descritas para las tres dimensiones, cuanto mayor sea el nivel de absorción que presentan los trabajadores, también se tendrán mayores niveles de satisfacción laboral y viceversa, ello demuestra la importancia de desarrollar acciones que tengan o provoque niveles de satisfacción laboral elevados, pues ello ha de repercutir de manera directa sobre la labor que realizan los trabajadores, al respecto debemos recordar que de acuerdo con Salanova y Schaufeli (2009) la absorción como dimensión del Engagement hace referencia el Estado mental que presenta características asociadas a un alto nivel de concentración e inmersión en el trabajo, lo cual conlleva a invertir más tiempo en las actividades laborales por parte del

trabajador, llegando al punto incluso de sentir desagrado por abandonar sus actividades laborales cuando concluye su jornada laboral.

Profesional de los párrafos anteriores pone de manifiesto la necesidad de mejorar los niveles de satisfacción laboral, y no sólo ver dicha satisfacción como un beneficio para el trabajador, sino como una inversión para la organización u empresa, a largo plazo las empresas u organizaciones requieren de un entorno competitivo, que les permita avanzar en el panorama y Asia de la gestión pública o incluso de la gestión privada, al respecto se tiene que muchas investigaciones llevan poniendo en evidencia la relación positiva entre el Engagement y la satisfacción laboral en especial en la organización privada (Vorina et al., 2017; Kim – Soon y Manikayasagam, 2015), sin embargo esa relación también se ve evidenciada en la organización pública, las implicaciones de una mejor dedicación en el trabajo están vinculadas con entornos que pueda sustentar la confianza, la cooperación y la creatividad, para que los empleados sigan experimentando un alto nivel de satisfacción hace su trabajo que conduce al Engagement (Abraham, 2012), y que en nuestro país puede contribuir de manera positiva a la modernización del Estado en gestión pública.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados para la presente investigación, permiten llegar a la conclusión que las variables de estudio Engagement y satisfacción laboral se encuentran relacionadas de manera directa y alta, dado que se obtuvo el valor de 0.799 para el cociente de correlación de Spearman, lo cual pone en evidencia que lograr mejores niveles de Engagement en los trabajadores del hospital Adolfo Guevara Velasco de ESSALUD, conduce a mayores niveles de satisfacción laboral y viceversa.

Segunda: En cuanto al primer objetivo de la investigación los resultados muestran que el vigor como dimensión de la variable Engagement presenta correlación alta y directa con la satisfacción laboral, obteniéndose el valor de 0,725 para el consiste de correlación de Spearman, valor que indica las ventajas que supone generar niveles de satisfacción adecuado se los trabajadores, pues estos han de invertir niveles de energía superiores en el trabajo que conducen al logro de los objetivos institucionales.

Tercera: Se concluye a partir de los resultados que la dimensión dedicación de la variable Engagement presenta relación directa y significativa, satisfacción laboral, la misma que está expresada en términos del cociente de correlación de Spearman para el cual se obtuvo el valor de 0.879, valor que implica que la dedicación y el involucramiento del trabajador con sus labores se ve incrementado cuando los niveles de satisfacción laboral son los adecuados.

Cuarta: Los resultados encontrados en la presente investigación muestran que la dimensión absorción de la variable Engagement presenta correlación alta y directa con la satisfacción laboral, alcanzándose el valor de 0.773 para el consiste de correlación de Spearman, con lo cual se tiene que lograr niveles de involucramiento injusto por la labor que se realiza se vincula de manera directa con la satisfacción laboral, de ahí la importancia de crear las condiciones necesarias para que éstas sede de la mejor manera posible.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la dirección del hospital Adolfo Guevara Velasco EsSalud del Cusco, realizar evaluaciones periódicas de los niveles de satisfacción laboral que presenta sus trabajadores, con el fin de realizar los correctivos necesarios o mantener las acciones que hacen que la satisfacción laboral presente adecuados niveles y que redunden en la calidad del trabajo que realizan los mismos.

Segunda: Se recomienda a gerencia de recursos humanos de hospital Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco, que puede realizar tareas de verificación de perfiles de puesto, de tal manera que los trabajadores realicen el mayor esfuerzo posible en función a las tareas que se realiza, de esta manera puede tener un mejor servicio a los usuarios que acuden a dicho hospital.

Tercera: Se recomienda a los trabajadores del hospital Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco contribuir con el desarrollo de su institución, poniendo el mayor esfuerzo y dedicación en las tareas que realizan, así como contribuir con propuestas de mejora en la gestión de recursos humanos, mejoras que no necesariamente son de tipo monetario, sino que tienen que ver con la adecuación de los puestos de trabajo a las habilidades de los trabajadores

Cuarta: Se recomienda a gerencia de recursos humanos de hospital Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco, realizar acciones que posibiliten medir las habilidades que poseen los trabajadores, y en función de poder realizar las adecuaciones que permitan una mejor correspondencia entre el trabajador y las labores que realiza, todo ello en redundancia de una mejor atención de los usuarios que acuden al mencionado establecimiento de salud.

REFERENCIAS

- Abraham, S. (2012). Job satisfaction as an antecedent to employee engagement. *SIES Journal of Management*, 8(2), 27-36.
- Ali, S., y Farooqi, Y. A. (2014). Effect of work overload on job satisfaction, effect of job satisfaction on employee performance and employee engagement (A case of public sector university of Gujranwala division. *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Engineering*, 5(8), 23-30
- Bano, S., Khan, M. A., Rehman, Q. H. U., y Humayoun, A. A. (2011). Schematizing talent management, a core business issue. *Far East Journal of Psychology and Business*, 2(1), 4-16.
- Bobadilla, M., Callata, C., y Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global*. Universidad del Pacífico, Lima.
- Barden, C. (2017). The Correlation Between Employee Engagement and Job Satisfaction in the Social Security Administration. [Tesis OPUS Open Portal to University Scholarship]. Repositorio institucional: <https://opus.govst.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1368&context=capstones>
- Britt, T. W., Castro, C. A., y Adler, A. B. (2005). Self-engagement, stressors, and health: A longitudinal study. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31, 1475-1486.
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Candia, M, Castro, C y Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el Engagement en la intención de derrotar en una empresa minera. Informe de tesis presentado a la Universidad del pacífico*. [Tesis Universidad del Pacífico Escuela de posgrado]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2021>
- Cárdenas, R. (2016). *Propiedades psicométricas de la escala Utrecht de Engagement en el trabajo en colaboradores de empresas manufactureras*

- del distrito de Moche*. [Tesis Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111>
- Córdova, N. (2015). *Niveles de Engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada Escuintla*. [Tesis presentada a la Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Delgado, S y Velásquez, K. (2018). *Influencia del Engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia bancaria en el distrito de Cayma-Arequipa, 2018*. [Tesis presentada la Universidad católica San Pablo]. Repositorio institucional https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSP_58c567ca9b87debb4569e54a85472b6e/Details
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Garg, K., Dar, I. A., y Mishra, M. (2017). Job Satisfaction and Work Engagement: A Study Using Private Sector Bank Managers. *Advances in Developing Human Resources*, 20(1), 58-71.
- Goff, M. (2003). *Motivation theories*. London, Harper & Row.
- Grados, R. (2018). *El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018*. [Tesis Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1822/1/Rosa%20Grados Trabajo%20de%20Investigacion Bachiller 2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1822/1/Rosa%20Grados%20Trabajo%20de%20Investigacion%20Bachiller%202018.pdf)
- Hernández, A. (2008). El método hipotético-deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: Su influencia en la economía. *Ciencias Económicas* 26-No. 2. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7142>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Education.

- John, E y Pant, R. (2018). Impact of work Engagement on Job Satisfaction: A study on faculty of higher education in Arunachal Pradesh (India). *International Journal of Creative Research Thoughts*. Vol. 6. 1. https://www.researchgate.net/publication/327511287_IMPACT_OF_WORK_ENGAGEMENT_ON_JOB_SATISFACTION_A_STUDY_ON_FACULTY_OF_HIGHER_EDUCATION_IN_ARUNACHAL_PRADESH_INDIA
- Karimi, S. (2007). Factors affecting job satisfaction of faculty members of BuAli Sina University, Hamedan. *Iran Scientific & Research Quarterly*, 23(6), 89-104.
- Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. M., & Griffiths, M. D. (2015). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 30, 1019-1033.
- Kim–Soon, N., & Manikayasagam, G. (2015). Employee engagement and job satisfaction. *Retrieved January 14, 2017* Doi: 10.13140/RG.2.1.5050.6966
- Kuok, A y Taormina, R. (2017). Work engagement: Evolution of the concept and a new inventory. DOI.10. 262-287. 10.5964/psyct.v10i2.236.
- Mendoza, B y Gutiérrez, M. (2017). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. [Tesis presentado a la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/317>
- Messarina, A. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. [Tesis presentada la Universidad peruana de ciencias aplicadas]. Repositorio Institucional https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno-Jiménez, B., y Garrosa, E. (2013). *Salud Laboral. Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid: Pirámide.
- Mullins, L. J. (2007). *Management and organisational behaviour* (8th ed.). Harlow: Financial Times Prentice Hall.

- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lee, T. J. (2017). *Relationship between Intrinsic Job Satisfaction, Extrinsic Job Satisfaction, and Turnover Intentions among Internal Auditors*. [Doctoral dissertation, Walden University].
- Lu, L., Lu, A. C. C., Gursoy, D., & Neale, N. R. (2016). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison between supervisors and line-level employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28, 737-761.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pilares, P. (2017). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud de Paucartambo, periodo 2016*. [Tesis Escuela de Posgrado de la Universidad César vallejo]. Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6710>
- Pujol, L, y et al (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales* vol. 34, N° 146, 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Shmailan, A. S. B. (2015). The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study. *Issues in Business Management and Economics*, 4(1), 1–8. doi: 10.15739/IBME.16.001
- Shajahan, D. S. y Shajahan, L. (2004). *Organization behaviour*. New Age International Publications
- Tosi, H. L. Mero, N. P. & Rizzo, J. R. (2000). *Managing organizational behaviour*. Blackwell

Vásquez, J. (2011). *Relación entre bienestar subjetivo y la satisfacción laboral*. [Tesis Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima].

Vorina, A., Simonič, M., y Vlasova, M. (2017). An analysis of the relationship between job satisfaction and employee engagement. *Economic Themes*, 55(2), 243–262

ANEXOS

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD – Cusco 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020?	Determinar el grado de relación entre el Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020	Existe relación directa y significativa entre el Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020	<p>Variable 1 Engagement</p> <p>Variable 2 Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de investigación: Investigación Básica</p> <p>Diseño de la investigación: Descriptivo no experimental, descriptivo correlacional.</p> <p>Método de investigación: Se empleó para la presente investigación el método hipotético deductivo</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	Población:
<p>a) ¿Existe relación entre la dimensión Vigor del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020?</p> <p>b) ¿Existe relación entre la dimensión Dedicación del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020?</p> <p>c) ¿Existe relación entre la dimensión Absorción del Engagement y la</p>	<p>a) Determinar el grado de Determinar la relación entre la dimensión Vigor del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020</p> <p>b) Determinar la relación entre la dimensión Dedicación del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020</p> <p>c) Determinar la relación entre la dimensión Absorción del</p>	<p>a) Existe relación directa y significativa entre la dimensión Vigor del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020</p> <p>b) Existe relación directa y significativa entre la dimensión Dedicación del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020</p>	<p>Variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigor • Dedicación • Absorción <p>Variable 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización. • Satisfacción con la remuneración y las prestaciones. • Satisfacción intrínseca con el trabajo • Satisfacción con el ambiente físico del trabajo. 	<p>Trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco durante el año 2020</p> <p>Muestra: La muestra está conformada por un total de 120 trabajadores seleccionados de forma no aleatoria de la población de estudio, por conveniencia</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre Engagement y satisfacción laboral</p> <p>Método de análisis de datos:</p>

<p>satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020?</p>	<p>Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020</p>	<p>c) Existe relación directa y significativa entre la dimensión Absorción del Engagement y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD Cusco 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo 	<p>Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS V26 Estadística inferencial para la prueba de hipótesis</p>
--	---	--	--	--

ANEXO 02 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD – Cusco 2020

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Engagement	Estado mental positivo, de compromiso con la labor que se realiza, aunque no necesariamente con la organización en la que se labora y que se caracteriza por la dedicación hacia la actividad laboral, el vigor y la absorción hacia la misma, (Salanova y Schaufelli, 2009)	Nivel de compromiso hacia la actividad laboral que se realiza y que es valorado a partir del instrumento de recolección de datos para el Engagement	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> • Deseo de hacer el trabajo • Capacidad de energía para realizar el trabajo • Persistencia en el trabajo 	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala Ordinal
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> • Inspiración con el trabajo • Identificación las actividades laborales • El trabajo como fuente de retos de desarrollo profesional 	7, 8, 9, 10, 11	
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración en el trabajo • Involucramiento en la actividad laboral • Sentimientos de agrado hacia el trabajo que se realiza 	12, 13, 14, 15, 16, 17	
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral es la disposición o tendencia estable en forma relativa, hacia el trabajo, que está basada en valores y creencias que son desarrolladas hacia el trabajo como producto de su experiencia ocupacional, (Palma, 2005)	Estado emocional relacionado con el trabajo y que es valorado a partir del cuestionario de satisfacción laboral	Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del asesoramiento durante la supervisión. • Tolerancia y valoración de las formas distintas de realizar el trabajo. • Frecuencia de la supervisión. • Apoyo para la capacitación permanente. • Trato equitativo en el proceso de supervisión. • Participación en la toma de decisiones 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Escala Ordinal
			Satisfacción con la remuneración y las prestaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento por el trabajo realizado. • Remuneración percibida. • Oportunidades de desarrollo profesional • Estabilidad laboral • Cumplimiento de las normas laborales vigentes 	9, 10, 11, 12, 13	
			Satisfacción intrínseca con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía laboral • Satisfacción en las actividades asignadas • Logro personal 	14, 15, 16, 17	

			Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción intrínseca con el trabajo en el ambiente laboral • Adecuación del ambiente laboral • Disposición de recursos en el trabajo 	18, 19, 20, 21, 22	
			Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la labor asignada 	23	

ANEXO 04 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO UTRECHT DE ENGAGEMENT

Estimado usuario estamos realizando un estudio para conocer sus necesidades y opinión acerca del compromiso con la labor que realiza (Engagement), en el puesto que desempeña en su organización.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente.

Género	Masculino				Femenino									
Edad	20-30		31-40		41-50		51 a más							
Condición laboral	Contratado		Nombrado		CAS									
Grado de instrucción	Técnico profesional				Profesional									
	Maestro(a)				Doctor (a)									
ESCALA DE FRECUENCIA					VALORACION									
Nunca (Ninguna vez)					1									
Casi nunca (Pocas veces al año)					2									
Algunas veces (Una vez al año)					3									
Regularmente (Pocas veces al mes)					4									
Bastantes veces (Una vez por semana)					5									
Casi siempre (Varias veces por semana)					6									
Siempre					7									
N°	ITEMS							1	2	3	4	5	6	7
01	En mi trabajo me siento lleno de energía													
02	Mi trabajo tiene sentido y propósito													
03	El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando													
04	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo													
05	Estoy entusiasmado con mi trabajo													
06	Cuando estoy trabajando "olvido" todo lo que pasa alrededor de mí													
07	Mi trabajo me inspira													
08	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar													
09	Soy feliz cuando estoy concentrado 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													
16	Me es difícil "desconectar" del trabajo													
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando													

Gracias por tu colaboración



CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado trabajador, el presente cuestionario tiene por propósito recoger información acerca de la satisfacción laboral. Sírvase consignar sus respuestas con sinceridad, pues estas serán confidenciales y anónimas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la puntuación según sea el grado de satisfacción que Usted percibe

ESCALA		VALORACION						
Muy insatisfecho		1						
Bastante insatisfecho		2						
Algo insatisfecho		3						
Indiferente		4						
Algo satisfecho		5						
Bastante satisfecho		6						
Muy satisfecho		7						
N°	Grado de satisfacción respecto de:	1	2	3	4	5	6	7
01	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo							
02	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
03	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							
04	El salario que usted recibe							
05	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
06	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
07	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
08	La iluminación de su lugar de trabajo							
09	La ventilación de su lugar de trabajo							
10	La temperatura de su local de trabajo							
11	Las oportunidades de formación que le su organización							
12	Las oportunidades de promoción que tiene							
13	Las relaciones personales con sus superiores							
14	La supervisión que ejercen sobre usted							
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa							
18	El apoyo que recibe de sus superiores							
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo							
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección							

21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización								
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales								
23	La forma en que se da la negociación en su organización sobre aspectos laborales								

Gracias por tu colaboración

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ENGAGEMENT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Vigor							
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	X		X		X		
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	X		X		X		
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	X		X		X		
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	X		X		X		
5	Soy muy persistente en mi trabajo	X		X		X		
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Dedicación							
7	Mi trabajo tiene sentido y propósito.	X		X		X		
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo	X		X		X		
9	Mi trabajo me inspira	X		X		X		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago	X		X		X		
11	Mi trabajo es retador	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Absorción							
12	El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando	X		X		X		
13	Cuando estoy trabajando "olvido" todo lo que pasa alrededor de mí.	X		X		X		
14	Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.	X		X		X		
15	Estoy inmerso en mi trabajo	X		X		X		
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo	X		X		X		
17	Me es difícil "desconectar" del trabajo	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Waldo Campaña Morro DNI: 23933923

Especialidad del validador: Gestión pública y gobernabilidad

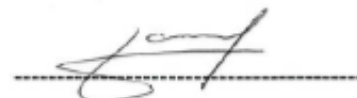
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización							
1	La supervisión que ejercen sobre usted	X		X		X		
2	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	X		X		X		
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	X		X		X		
4	El apoyo que recibe de sus superiores	X		X		X		
5	Las relaciones personales con sus superiores	X		X		X		
6	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	X		X		X		
7	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	X		X		X		
8	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	X		X		X		
	DIMENSION 2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las oportunidades de promoción que tiene	X		X		X		
10	El salario que usted recibe	X		X		X		
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	X		X		X		
12	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	X		X		X		
13	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	X		X		X		
	DIMENSION 3: Satisfacción intrínseca con el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	X		X		X		
15	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	X		X		X		
16	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	X		X		X		
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	X		X		X		
	DIMENSION 4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
19	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	X		X		X		

20	La ventilación de su lugar de trabajo	X		X		X	
21	La temperatura de su local de trabajo	X		X		X	
22	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	X		X		X	
	DIMENSION 5: Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No
23	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Waldo Campaña Morro

DNI 23933923

Especialidad del validador: Gestión pública y gobernabilidad

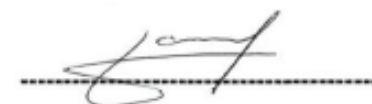
30 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ENGAGEMENT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Vigor							
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	X		X		X		
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	X		X		X		
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	X		X		X		
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	X		X		X		
5	Soy muy persistente en mi trabajo	X		X		X		
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	X		X		X		
	DIMENSION 2: Dedicación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Mi trabajo tiene sentido y propósito.	X		X		X		
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo	X		X		X		
9	Mi trabajo me inspira	X		X		X		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago	X		X		X		
11	Mi trabajo es retador	X		X		X		
	DIMENSION 3: Absorción			X		X		
12	El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando	X		X		X		
13	Cuando estoy trabajando "olvido" todo lo que pasa alrededor de mí.	X		X		X		
14	Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.	X		X		X		
15	Estoy inmerso en mi trabajo	X		X		X		
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo	X		X		X		
17	Me es difícil "desconectar" del trabajo	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Justo Pastor Castro Jiménez DNI: 23856330

28 de octubre del 2020

Especialidad del validador: Gestión pública y gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
 FACULTAD F.C.E.A.C.

 Dr. Justo P. Castro Jiménez
 DIRECTOR DE LA ESCUELA ECONOMÍA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización							
1	La supervisión que ejercen sobre usted	X		X		X		
2	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	X		X		X		
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	X		X		X		
4	El apoyo que recibe de sus superiores	X		X		X		
5	Las relaciones personales con sus superiores	X		X		X		
6	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	X		X		X		
7	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	X		X		X		
8	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las oportunidades de promoción que tiene	X		X		X		
10	El salario que usted recibe	X		X		X		
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	X		X		X		
12	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	X		X		X		
13	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción intrínseca con el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	X		X		X		
15	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	X		X		X		
16	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	X		X		X		
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
19	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	X		X		X		

20	La ventilación de su lugar de trabajo	X		X		X	
21	La temperatura de su local de trabajo	X		X		X	
22	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	X		X		X	
	DIMENSION 5: Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No
23	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Justo Pastor Castro Jiménez

DNI 23856330

Especialidad del validador: Gestión pública y gobernabilidad

28 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
 FACULTAD F.C.E.A.C.

 Dr. Justo P. Castro Jimenez
 DIRECTOR DE ESCUELA ECONOMIA

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ENGAGEMENT

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Vigor								
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	X		X		X		
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	X		X		X		
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	X		X		X		
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	X		X		X		
5	Soy muy persistente en mi trabajo	X		X		X		
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	X		X		X		
DIMENSION 2: Dedicación								
7	Mi trabajo tiene sentido y propósito.	X		X		X		
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo	X		X		X		
9	Mi trabajo me inspira	X		X		X		
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago	X		X		X		
11	Mi trabajo es retador	X		X		X		
DIMENSION 3: Absorción								
12	El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando	X		X		X		
13	Cuando estoy trabajando "olvido" todo lo que pasa alrededor de mí.	X		X		X		
14	Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.	X		X		X		
15	Estoy inmerso en mi trabajo	X		X		X		
16	Me "dejo llevar" por mi trabajo	X		X		X		
17	Me es difícil "desconectar" del trabajo	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

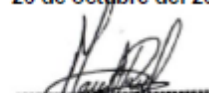
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Marco Antonio Rivas Loayza DNI: 23951939

26 de octubre del 2020

Especialidad del validador: Estadística y metodología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Marco Antonio Rivas Loayza
 METODOLOGÍA Y ESTADÍSTICA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización							
1	La supervisión que ejercen sobre usted	X		X		X		
2	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	X		X		X		
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	X		X		X		
4	El apoyo que recibe de sus superiores	X		X		X		
5	Las relaciones personales con sus superiores	X		X		X		
6	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	X		X		X		
7	Su participación en las decisiones de su departamento o sección	X		X		X		
8	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	X		X		X		
	DIMENSION 2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Las oportunidades de promoción que tiene	X		X		X		
10	El salario que usted recibe	X		X		X		
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	X		X		X		
12	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	X		X		X		
13	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	X		X		X		
	DIMENSION 3: Satisfacción intrínseca con el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	X		X		X		
15	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	X		X		X		
16	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	X		X		X		
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	X		X		X		
	DIMENSION 4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La iluminación de su lugar de trabajo	X		X		X		
19	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	X		X		X		

20	La ventilación de su lugar de trabajo	X		X		X		
21	La temperatura de su local de trabajo	X		X		X		
22	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	X		X		X		
	DIMENSION 5: Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Marco Antonio Rivas Loayza

DNI 239591939

Especialidad del validador: Estadística y metodología

26 de octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Dr. Marco Antonio Rivas Loayza
 METODOLOGÍA Y ESTADÍSTICA

Firma del Experto Informante.

ANEXO 05 ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA LAS VARIABLES DE ESTUDIO

TABLA 1 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE NIVEL DE ENGAGEMENT

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Vigor	6-17	Bajo
	18-29	Medio
	30-42	Alto
D2: Dedicación	5-14	Bajo
	15-24	Medio
	25-35	Alto
D3: Absorción	6-17	Bajo
	18-29	Medio
	30-42	Alto
Engagement	17-50	Bajo
	51-84	Medio
	85-119	Alto

TABLA 2 RANGO DE PUNTUACIONES Y VALORACIÓN PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

VARIABLE/DIMENSIÓN	PUNTAJE	VALORACIÓN
D1: Satisfacción con la supervisión y la participación en la organización	8-23	Insatisfecho
	24-39	Poco satisfecho
	40-56	Satisfecho
D2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	5-14	Insatisfecho
	15-24	Poco satisfecho
	25-35	Satisfecho
D3: Satisfacción intrínseca con el trabajo	4-11	Insatisfecho
	12-19	Poco satisfecho
	20-28	Satisfecho
D4: Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	5-14	Insatisfecho
	15-24	Poco satisfecho
	25-35	Satisfecho
D5: Satisfacción con la cantidad y calidad de producción en el trabajo	1-2	Insatisfecho
	3-4	Poco satisfecho
	5-7	Satisfecho
Satisfacción laboral	23-68	Insatisfecho
	69-114	Poco satisfecho
	115-161	Satisfecho