

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA**

**MENCION: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**



**TESIS**

---

**ENGAGEMENT Y SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO  
INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017**

---

**Presentado por:**

Br. NURY SUTTA AMAT.

Para optar el grado académico de Maestro en  
Salud Pública mención Gerencia en Servicios de Salud.

**Asesor:**

Mgt. Samuel Cruz Paredes Calcina

**CUSCO – PERÚ**

**2019**



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo y el logro conseguido a DIOS, a mis adorados PADRES; LEANDRO Y VIDALINA que siempre me apoyaron en todos los sentidos para conseguir mi objetivo, que con su amor y su esfuerzo soy lo que soy hasta el día de hoy, este es el resultado de todo nuestro esfuerzo; a mi PAPÁ que me puso la valla muy alta, a mi hermosa MAMI TA por ser mi fortaleza, mi gran ayuda para todo este proceso, a mi amado JOHN por su amor y ayuda incondicional a mi amada PRINCESA CAMILA ALESSANDRA por ser mi inspiración y motivación para conseguir todo lo nos proponíamos, a todos mis seres queridos que están y que ya no están conmigo cuyas sonrisas y almas llenan mi ser..... y ahora ¡VAMOS POR MUCHO MAS!.

Nury Sutta Amat

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a DIOS en primer lugar, porque sin su voluntad no hubiera llegado hasta este momento, agradezco a mis adorados PADRES; LEANDRO Y VIDALINA por su infinito amor, por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente, a mi ASESOR por la confianza brindada y todas sus enseñanzas, a mi amado ESPOSO JOHN por su amor y apoyo incondicional, a mi amada PRINCESA CAMILA ALESSANDRA que fue mi compañera y mi pequeño amuleto en todo este proceso para llegar a conseguir nuestro tan ansiado objetivo y por ultimo me agradezco a mí NURY, que a pesar de todas las trabas que se nos presentaron, siempre continuamos con perseverancia, alegría y más entusiasmo que antes. Porque de eso se trata la vida, de nunca darse por vencida.

Nury Sutta Amat

## INDICE GENERAL

LISTA DE TABLAS .....	1
RESUMEN .....	3
PALABRAS CLAVES .....	3
ABSTRACT .....	4
PRESENTACION .....	5
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	6
1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA.....	6
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	7
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	7
1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS .....	7
1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....	9
1.2.1 APOORTE SOCIAL .....	9
1.2.2 APOORTE DE ACCIÓN .....	9
1.2.3 APOORTE CIENTÍFICO .....	10
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	10
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	10
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	10
CAPITULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL .....	12
2.1 BASES TEORICAS.....	12
2.1.1 Engagement .....	13
2.1.1.1 Origen del engagement:.....	14
2.1.1.2 Evolución del engagement: .....	15
2.1.1.3 Componentes del engagement: .....	16
2.1.1.4 Engagement en las organizaciones.....	17
2.1.1.5 Modelo de evaluación del engagement en el trabajo: .....	18
2.2.2 Satisfacción laboral .....	20
2.2.2.1 Definición de Satisfacción .....	20
2.2.2.2 Definición de Satisfacción laboral.....	21
2.2.2.3 Causas de la satisfacción laboral .....	22
2.2.2.4 Factores de la satisfacción laboral .....	23
2.2.2.5 Determinantes de la satisfacción laboral .....	24
2.2.2.6 Insatisfacción: .....	25
2.2.2.7 Insatisfacción laboral .....	25
2.2.2.8 Manifestaciones de insatisfacción laboral: .....	27

2.2.2.9 Modelos de evaluación de la Satisfacción laboral – MINSA.....	27
2.2.3 Usuario Interno .....	29
2.2 MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVE) .....	33
2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	34
2.3.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	34
2.3.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....	36
2.3.3 ANTECEDENTES LOCALES.....	38
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES .....	39
3.1HIPÓTESIS.....	39
3.1.1HIPOTESIS GENERAL .....	39
HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION .....	39
HIPOTESIS NULA.....	39
3.2IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES .....	39
<b>3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES “ENGAGEMENT Y SATISFACCION LABORAL DEL     USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017” .....</b>	<b>40</b>
CAPITULO IV: METODOLOGIA .....	45
4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA .....	45
4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	45
4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS.....	46
4.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO .....	46
4.5. TAMAÑO DE MUESTRA.....	46
4.6. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA .....	46
4.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	46
4.8. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	48
4.9. TÉCNICAS PARA DEMOSTRARLA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS	48
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSION .....	49
5.1 PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	49
TABLA N° 1 :DATOS GENERALES DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017. ....	49
TABLA N° 2:NIVEL DE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017 .....	51
TABLA N° 3:DIMENSIÓN VIGOR DE LA VARIABLE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS. CUSCO 2017.....	52
TABLA N° 4: DIMENSIÓN DEDICACION DE LA VARIABLE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS. CUSCO 2017 .....	53
TABLA N° 5: DIMENSIÓN ABSORCION DE LA VARIABLE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS. CUSCO 2017 .....	54

TABLA N° 6: NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017 .....	55
TABLA N° 7: DIMENSIÓN CARGO (FACTORES INTRÍNSECOS) DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017 .....	56
TABLA N° 8: DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN (FACTORES EXTRINSECOS) DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017 .....	57
TABLA N° 9: DIMENSIÓN INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017 .....	58
TABLA N° 10: DIMENSIÓN OPORTUNIDAD DE PROGRESO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017 .....	59
TABLA N° 11: DIMENSIÓN REMUNERACION E INCENTIVOS DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017 .....	60
TABLA N° 12: DIMENSIÓN INTERACCION CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017 .....	61
TABLA N° 13: RELACIÓN ENTE EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017 .....	62
5.2PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	63
DISCUSION .....	64
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	74
ANEXOS .....	81
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	82
INSTRUMENTO.....	84
OTROS.....	92

## **LISTA DE TABLAS**

**TABLA N° 1:** DATOS GENERALES DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.

**TABLA N° 2:** NIVEL DE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.

**TABA N° 3:** DIMENSIÓN VIGOR DE LA VARIABLE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS. CUSCO 2017.

**TABLA N° 4:** DIMENSIÓN DEDICACION DE LA VARIABLE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS. CUSCO 2017.

**TABLA N° 5:** DIMENSIÓN ABSORCION DE LA VARIABLE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS. CUSCO 2017.

**TABLA N° 6:** NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.

**TABLA N° 7:** DIMENSIÓN CARGO (FACTORES INTRÍNSECOS) DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.

**TABLA N° 8:** DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN (FACTORES EXTRINSECOS) DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.

**TABLA N° 9:** DIMENSIÓN INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.

**TABLA N° 10:** DIMENSIÓN OPORTUNIDAD DE PROGRESO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.

**TABLA N° 11:** DIMENSIÓN REMUNERACION E INCENTIVOS DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.

**TABLA N° 12:** DIMENSIÓN INTERACCION CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.

**TABLA N° 13:** RELACIÓN ENTE EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como **objetivo**: Demostrar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017. **Metodología**; Tipo descriptivo y correlacional, de diseño no experimental. En el presente trabajo fueron evaluados los 58 usuarios internos, que son la totalidad de la población. Se utilizó una ficha recolección de datos que contenía dos instrumentos ya validados, los dos instrumentos fueron: La escala utrecht de engagement en el trabajo (UWES) para medir el engagement y la encuesta de satisfacción del personal de salud emitida por el MINSA. Se procedió a la aplicación de la ficha de recolección de datos (instrumento) a todos los usuarios internos del centro de salud de Urcos. **Resultado** Existe una relación significativa entre el ENGAGEMENT Y LA SATISFACCION LABORAL. Donde al hacer la prueba del chi cuadrado para demostrar su significancia, se obtuvo como resultado 0,000 el cual indica que existe una relación altamente significativa entre ambas variables.

**PALABRAS CLAVES:** Engagement, satisfacción laboral, UWES, MINSA

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to: Demonstrate the relationship between engagement and job satisfaction of the internal user of the Urcos health center, Cusco 2017. Methodology; Descriptive and correlational type, non-experimental design. In the present work the 58 internal users were evaluated, which are the entire population. A data collection sheet was used that contained two instruments already validated, the two instruments were: The utrecht scale of engagement at work (UWES) to measure engagement and the satisfaction survey of health personnel issued by MINSA. The data collection form (instrument) was applied to all internal users of the Urcos health center. Result There is a significant relationship between ENGAGEMENT AND LABOR SATISFACTION. Where, when doing the chi-square test to prove its significance, 0.000 was obtained, which indicates that there is a highly significant relationship between both variables.

**KEY WORDS: Engagement, Job satisfaction, UWES, MINSA**

## **PRESENTACION**

El presente trabajo de investigación que tiene como título “Engagement y Satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017”, se desarrolló con el fin de demostrar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, para así optar el grado académico de magister en salud pública, mención gerencia en servicios de salud.

Consta de 5 capítulos: El primer capítulo contiene los aspectos referidos al: Al planteamiento del problema, problema de la investigación, objetivos de la investigación, justificación. El segundo capítulo contiene: marco teórico, marco referencial y marco conceptual sobre el cual gira la investigación. El tercer capítulo contiene: planteamiento de hipótesis, identificación de las variables de estudio y operacionalización de variables. El cuarto capítulo contiene la parte metodológica: ámbito de estudio: localización política y geográfica, tipo y nivel de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, técnicas de selección de muestra, técnicas de recolección de información, técnicas de análisis e interpretación de la información y técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas. El quinto capítulo contiene los resultados, análisis e interpretación de estos y la discusión. Y finalmente se tiene las conclusiones, y recomendaciones.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA

Los centros de salud tienen una gran sobrecarga de tareas que cumplir, por las metas que se les proponen, para el cumplimiento de objetivos, donde el pilar fundamental para poder cumplir con todo esto es el recurso humano (usuario interno).

El cual tiene que estar motivado, incentivado, para que así pueda alcanzar un mayor nivel de productividad y tener como resultado la superación de las metas de la organización, además de eso permitirá mejorar las relaciones y la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos, mejorar el clima laboral, la satisfacción laboral, permitir detectar expectativas y necesidades del personal para emprender acciones de mejora, además de eso fomentar el compromiso en la organización. Esta motivación y vínculo que tienen con su organización es denominado engagement. (1)

William A. Khan define el engagement como una fuerte conexión física, psicológica y emocional que experimenta una persona con el ejercicio de su rol, que le llevan a tener unas altas dosis de energía que se traducen en un mayor rendimiento y mejores resultados.

Lokce define la satisfacción como un estado mental positivo que resulta de la evaluación de las experiencias y percepciones del trabajador.

A la vez Fritzsche y Parrish define que ambos factores; el engagement y la satisfacción laboral son diferentes, pero que están relacionadas influyéndose una con otra. (2,3)

Sin embargo, se ha podido observar que esa motivación con la cual cumplen sus labores va disminuyendo con el paso del tiempo, esta se manifiesta que con el pasar de la semana las energías con las que van a trabajar desaparecen, que a la entrevistada sienten que las horas pasan lentamente, detestan los lunes, se sienten contentos cuando llegan los fines de semana. También he podido observar que el cumplimiento de objetivos y metas, si bien es cierto se cumplen, pero sin verse como un equipo, cada uno se ocupa de su estrategia tal vez así olvidando ayudar a otras áreas de manera indirecta.

## **1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Qué relación existe entre el engagement y la satisfacción laboral del usuario interno del centro de Salud de Urcos, Cusco 2017?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS**

1. ¿Cuáles son los datos generales (edad, sexo, estado civil, condición laboral, tiempo de servicio, grupo ocupacional) del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?
2. ¿Cuál es el nivel de engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?
3. ¿Cómo está la dimensión vigor del engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?
4. ¿Cómo está la dimensión dedicación del engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?

5. ¿Cómo está la dimensión absorción del engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?
6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?
7. ¿Cómo está la dimensión factores intrínsecos (cargo) en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?
8. ¿Cómo están la dimensión factores extrínsecos (organización) de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?
9. ¿Cómo está la dimensión interacción con el jefe inmediato de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?
10. ¿Cómo está la dimensión relación de oportunidades de progreso de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?
11. ¿Cómo está la dimensión remuneraciones e incentivos de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?
12. ¿Cómo está la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?

## **1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

### **1.3.1 APORTE SOCIAL**

Es acertado desarrollar el mencionado trabajo de investigación, por tratarse de que el engagement del personal de una organización dará como resultado crear las condiciones necesarias y agradables de trabajo y fomentar acciones para el desarrollo correcto de una organización exitosa.

### **1.3.2 APORTE DE ACCIÓN**

Teniendo en cuenta que una organización exitosa considera varios aspectos para que se pueda desarrollar como tal, y entre ellos está; que contribuyan en la toma de decisiones, que tengan mayor interés en el trabajo y más satisfacción laboral.

Sabiendo además que una organización siempre buscará tener bienes y brindar servicios al menor costo posible, con una mayor calidad, y con una mayor atención y satisfacción de expectativas, lo cual solo se logrará con un esfuerzo interno y el trabajo valioso que cada persona pone en sus correspondientes puestos.

La investigación tuvo como fin dar a conocer los resultados a los responsables del centro de salud para que así puedan elaborar un plan de mejora, o para proponer estrategias que permitan incrementar tanto el nivel de engagement por ende la satisfacción laboral de los trabajadores.

### **1.3.3 APORTE CIENTÍFICO**

Aportar conocimiento científico de estos temas a investigaciones elaboradas previamente y servir tanto como fuente bibliográfica como de entendimiento para futuras investigaciones.

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Demostrar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.

#### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Determinar los datos generales (edad, sexo, estado civil, condición laboral, tiempo de servicio, grupo ocupacional) del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.
2. Determinar el nivel de engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.
3. Determinar la dimensión vigor del engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.
4. Determinar la dimensión dedicación del engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.
5. Determinar la dimensión absorción del engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.
6. Determinar el nivel de satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.

7. Determinar la dimensión factores intrínsecos (cargo) de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.
8. Determinar la dimensión relación de factores extrínsecos (organización) de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.
9. Determinar la dimensión interacción con el jefe inmediato de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.
10. Determinar la dimensión oportunidades de progreso de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.
11. Determinar la dimensión remuneraciones e incentivos de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.
12. Determinar la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1 BASES TEORICAS

Las organizaciones públicas y privadas están buscando el éxito de su organización, para lo cual están buscando empleados exitosos, proactivos, con iniciativa, motivación, que sean responsables. Para lo cual este trabajo de investigación busca dar mayor énfasis a este fenómeno denominado “engagement”, el cual va de la mano con la satisfacción que el empleado tenga dentro de su organización. Ambos temas son de gran importancia para lograr una organización exitosa.

El personal de salud es uno de los grupos que se encuentran más expuestos a una gran cantidad de estresores, tales como; la rotación de turnos, jornadas laborales demandantes, cantidad y tipo de asistencia que debe prestar a los pacientes, los cuales pueden derivar en dos tipos de respuesta por parte de los individuos, la positiva conocida como engagement; o la respuesta negativa que en este caso es el estrés laboral. Además, también estos “estresores” determinaran la satisfacción o insatisfacción del personal en su centro de trabajo.

(13)

Desde hace un par de décadas que las organizaciones han entendido la relevancia que tiene una buena gestión de RR.HH. En la actualidad, las organizaciones disponen de sofisticados sistemas de gestión, que incluyen reclutamiento y selección; capacitación; gestión del desempeño y gestión de carrera y talentos, entre otros.

Asimismo, ha crecido una genuina preocupación por el clima organizacional, no sólo por los supuestos beneficios que un alto grado de éste implica, sino por el bienestar de los colaboradores. (14)

Por lo cual en el presente trabajo se da a conocer estos fenómenos que si bien es cierto a veces parecen inalcanzables y hasta un poco utópicos, pero en realidad deberían ser vistos como objetivos a cumplir obligatoriamente en una organización. (15)

### **2.1.1 Engagement**

El termino engagement fue mencionado por primera vez por Kahn en 1990 quien observó que algunos trabajadores mostraban conductas altamente energéticas y motivadas en su trabajo, y esto no lograba ser explicado por constructos como compromiso institucional, liderazgo o motivación. Es así como define el engagement como el comportamiento donde una persona utiliza y se expresa a sí misma física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles como trabajador. Para este autor, una persona está con engagement cuando se encuentra físicamente, cognitivamente y emocionalmente involucrado con su trabajo. (16)

Engagement es una palabra en inglés que se puede traducir como **'compromiso' o 'fidelidad'**. Es usada en el mundo organizacional para hacer referencia al **nivel de compromiso e implicación que tiene un trabajador con su empresa u organización.**

En este sentido, el engagement de un trabajador se refleja en los resultados de su trabajo y el nivel de compromiso que este siente hacia la organización donde

labora, y se traducen en mayor rendimiento laboral, mayor satisfacción personal y mejor salud mental.

Desde una perspectiva psicológica, el engagement es un **estado de realización positivo que experimenta el trabajador en relación con su trabajo.**

Un **trabajador** engaged siente el trabajo como algo retador y divertido, que lo inspira y lo entusiasma, y que le produce momentos de verdadero placer y satisfacción y no como una carga agobiante que le consume la vida, de allí los altos niveles de dedicación y vigor con que realiza sus tareas. (17) (18)

#### **2.1.1.1 Origen del engagement:**

En lo que respecta al origen del engagement, según Salanova & Schaufeli (2009), se ubica en los planteamientos de la psicología positiva, que a su vez surge con Maslow, uno de los principales promotores de la psicología humanista. La psicología humanista es aquella que se centra en el desarrollo del potencial humano buscando “la salud psíquica o simplemente el crecimiento personal, ya sea en la familia, en el trabajo o en la vida”.

La psicología humanista aporta al engagement la consideración de que el ser humano es el foco de interés, en el ámbito laboral, estudiando sus valores, la percepción que tiene de sí mismo en el trabajo y sus respuestas ante las dificultades en la organización.

El engagement en el trabajo se identifica primordialmente con los planteamientos de Maslow, psicólogo estadounidense que se centró en el estudio de los potenciales humanos como: la creatividad, el amor a sí mismo, la necesidad de gratificación, la autorrealización, el afecto, la naturalidad, la trascendencia del ego, la autonomía, la responsabilidad y la salud psicológica entre otras. (20)

### **2.1.1.2 Evolución del engagement:**

A partir de la síntesis presentada anteriormente, se evidencia una evolución del constructo engagement desde una perspectiva que estudia los factores relacionados con las condiciones laborales hasta las investigaciones más recientes, que exponen un enfoque integrador orientado al individuo.

**Khan (1990): “Teoría de rol “:** Establece una relación entre el individuo y las características de la tarea, considerando los contextos interpersonales, grupales, intergrupales y organizacionales como factores que median los niveles de motivación y la significancia del trabajo.

**Maslach y Leiter (1997): “Modelo estructural”:** El engagement representa un objetivo deseado para implementar intervenciones al burnout gestionando resultados positivos en la compatibilidad entre las características propias del individuo y el trabajo específico que desempeña.

**Hobfoll (2001): “Teoría de la conservación de recursos”:** Este modelo explica la forma como los individuos afrontan el estrés, a través de los recursos. Presenta al individuo como un gestor de sus propios recursos, entendidos como aquellos objetos, características personales, condiciones o energías que son valorados por los individuos, y que pueden ser potencialmente motivadores en sí mismos mediante la creación, el mantenimiento y su acumulación

**Sacks (2006): “Modelo del intercambio Social”:** Sostiene que los colaboradores presentan diversos niveles de engagement como respuesta a los recursos que reciben de la organización (recursos económicos y socio emocionales); de esta manera, los colaboradores se sienten obligados a retribuir a sus organizaciones con grandes niveles de engagement.

**Bakker y Oerlemans (2011): “Modelo circunflejo de emociones”:** Este modelo plantea que existe diferencia entre el constructo engagement y el constructo satisfacción laboral, debido a que engagement combina el placer por el trabajo (dedicación) con una elevada activación (vigor, absorción), de acuerdo con el modelo de Schaufeli y Bakker (2010) explicado anteriormente; mientras, la satisfacción laboral es una forma pasiva de bienestar en el trabajo.

**Ouweneel et al. (2012): “Modelo del impacto de los recursos personales en el engagement”:** Este modelo plantea una relación recíproca entre las emociones positivas y los recursos personales; es decir, los empleados que experimentan emociones positivas desarrollan mejores habilidades relacionadas con el trabajo. (19)

#### **2.1.1.3 Componentes del engagement:**

Salanova y Schaufeli (2009) definen los tres componentes del engagement:

##### **El vigor (Es el componente conductual-energético del engagement):**

Se refiere a altos valores de energía mientras se trabaja, la persistencia y un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo de manera que, aun cuando surjan problemas, el trabajador no se fatiga fácilmente.

##### **La dedicación (Es el componente emocional del engagement):**

Hace referencia al entusiasmo, la inspiración y el orgullo respecto al trabajo; incluye también la implicación o la identificación con el trabajo. Agrega además el sentimiento de significación, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.

##### **La absorción (Es el componente cognitivo del engagement):**

Se refiere a estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo, de manera que cuesta abandonarlo, el tiempo se pasa volando. La absorción se considera como una experiencia temporal y no un estado psicológico que

persiste en el tiempo; implica un estado similar al llamado “flow”, es decir “un estado psicológico de experiencia óptima y totalmente disfrutada, que se caracteriza por la atención focalizada, claridad mental, unión de mente y cuerpo, concentración del esfuerzo, control total sobre la situación, pérdida de la consciencia, distorsión del tiempo y disfrute intrínseco de la actividad. (20)

Los trabajadores que se sienten realizados con su trabajo, es decir, aquellos que experimentan engagement, manifiestan un sentimiento de unión con la organización enérgico y efectivo.

#### **2.1.1.4 Engagement en las organizaciones**

Una organización saludable asume la salud psicosocial de sus empleados como un valor estratégico central en la consecución de sus propios objetivos, pues es aquella que maximiza los recursos de sus empleados de manera que puedan enfrentar altas demandas, obteniendo mejores resultados sin comprometer por ello su salud y su bienestar. (1)

Los trabajadores engaged tienen un sentimiento de conexión energética y efectiva con su trabajo, en lugar de ver su trabajo como estresante y demandante lo perciben como algo retador, para ellos el trabajo es divertido y no una carga.

Por lo tanto, los trabajadores engaged tiene un fuerte sentimiento de pertenencia a la organización, son fieles a la propia organización y rinden más allá de lo que formalmente se les exige, son proactivos, buscan y aceptan responsabilidades relacionadas con su profesión. En el caso que algo les moleste en su trabajo, expresan sus quejas, plantean alternativas o sugerencias para mejorar.

Además, tienen valores que coinciden con los que tiene la organización en la que trabajan. (22)

### **2.1.1.5 Modelo de evaluación del engagement en el trabajo:**

En el resultado de entrevistas y discusiones con empleados y supervisores se encontró que el engagement está caracterizado por el hecho de estar inmerso y felizmente dedicado al trabajo para lo cual se desarrolló un cuestionario llamado escala utrecht de engagement en el trabajo (UWES), la cual incluye los tres componentes constitutivos del engagement: vigor, dedicación y absorción.

El vigor se evalúa mediante los seis ítems siguientes, que se refieren a los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicar esfuerzos, no fatigarse con facilidad, y la persistencia frente a las dificultades:

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.
4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
5. Soy muy persistente en mi trabajo.
6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

Aquellos que presentan altos puntajes en vigor generalmente tienen mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando trabajan, mientras aquellos que presentan bajos puntajes, tienen menos energía, entusiasmo y resistencia en lo que concierne a su trabajo.

La dedicación se evalúa mediante cinco ítems que se refieren al sentido o significado del trabajo, a sentirse entusiasmado y orgulloso por su labor, y sentirse inspirado y retado por el trabajo.

1. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
2. Estoy entusiasmado con mi trabajo.

3. Mi trabajo me inspira.
4. Estoy orgulloso del trabajo que hago.
5. Mi trabajo es retador.

Aquellos que presentan altos niveles en dedicación se identifican fuertemente con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante.

Aquellos que presentan bajos puntajes, no se identifican con su trabajo porque ellos no consideran la experiencia como significativa, inspiradora o desafiante, y no se sienten ni entusiasmados, ni orgullosos, en relación a su trabajo.

La absorción se evalúa mediante seis ítems que se refieren a estar felizmente inmerso en su trabajo y presentar dificultad para dejarlo, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y uno se olvida de todo a su alrededor.

1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
4. Estoy inmerso en mi trabajo
5. Me “dejo llevar” por mi trabajo.
6. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

Aquellos que presentan altos puntajes en absorción, están usualmente contentos de involucrarse en su trabajo, se sienten inmersos en él y presentan dificultad para dejarlo porque la actividad los impulsa. Como consecuencia de ello, se olvidan de todo alrededor y el tiempo parece volar. Los que presentan bajos puntajes en absorción, no se sienten involucrados o inmersos en el trabajo, no presentan dificultad. (23)

## **2.1.2 Satisfacción laboral**

Las buenas empresas saben que para tener empleados más productivos es necesario mantenerlos satisfechos con el trato que reciben. Además, un empleado contento al igual que un cliente contento puede brindar una opinión o experiencia positiva sobre la empresa. No obstante, a pesar de las ventajas que incentivar y motivar al cliente interno tiene para las empresas, normalmente las empresas concentran la mayor parte de sus esfuerzos en conseguir la satisfacción del cliente externo cuando en realidad ambas cosas son necesarias.

Hay que tener presente que cuando se trata de construir marca y lograr un posicionamiento importante, el cliente externo es tan importante como el cliente interno. (24)

### **2.1.2.1 Definición de Satisfacción**

El personal representa el capital humano de una organización sus necesidades influyen en su desempeño laboral, por tanto es una prioridad ejecutar estrategias que ofrezcan a los trabajadores elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad.

Satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del

puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.  
(25)

### **2.1.2.2 Definición de Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y a la vida en general de tal modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo.

Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral. Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor favorable o desfavorable acerca de objetos, gente o acontecimientos; muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. (27)

De acuerdo a Gibson:

**La satisfacción con el trabajo es “la respuesta que tiene de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. (27)**

Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, hay cinco de ellas que tienen características cruciales". Siguiendo las indicaciones del propio autor, se destacan:

- ✓ Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de ese pago.
- ✓ Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- ✓ Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- ✓ Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- ✓ Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores. (27)

### **2.1.2.3 Causas de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores; congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros.

Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo.

Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible. (28)

#### **2.1.2.4 Factores de la satisfacción laboral**

Locke en 1976, designó tres grandes escuelas de pensamiento que abordan los factores de la satisfacción en el trabajo:

- La físico-económica,
- La escuela de las relaciones humanas y
- La escuela del desarrollo por el trabajo.

Lewin, Maslow y Herzberg realizaron contribuciones. Herzberg afirma que la motivación de las personas depende de dos factores:

##### **Factores higiénicos:**

Se refieren a las condiciones en las que se encuentran, en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes. Constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para motivar a sus empleados y lo único que hay que hacer, es mantenerlos en forma óptima.

##### **Factores motivacionales:**

Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo.

Para Herzberg la satisfacción laboral, **“está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes”**. (29)

#### **2.1.2.5 Determinantes de la satisfacción laboral**

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son:

- Un trabajo intelectualmente estimulante,
- Recompensas equitativas,
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas cooperadores.

Los trabajadores prefieren puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de

trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

El contexto en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal, si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción. (25)

#### **2.1.2.6 Insatisfacción:**

La insatisfacción es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas. La insatisfacción muestra un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado.

Es un sentimiento muy humano que puede estar contextualizado en ámbitos muy concretos: en el plano laboral una persona puede sentirse de este modo cuando tiene un trabajo precario, es una etapa de desempleo de larga duración, ante un empleo que no conecta con la vocación profesional, el estar estancado en el trabajo. (31)

#### **2.1.2.7 Insatisfacción laboral**

La insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse, insubordinarse, robar, desatender una parte de sus responsabilidades en el trabajo.

Existen cuatro respuestas que difieren entre sí en dos dimensiones, constructividad / destructividad y actividad /pasividad.

- **Salida.** Comportamiento dirigido a abandonar la organización, incluye buscar un nuevo empleo además de renunciar.
- **Voz.** Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad.** Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo correcto.
- **Negligencia.** Permitir pasivamente que las condiciones empeoren. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores. Los comportamientos de salida y negligencia abarcan las variables de desempeño, productividad, ausentismo y rotación.

Pero en este modelo se amplía la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias. Ayuda a entender situaciones como la que a veces se dan entre trabajadores sindicalizados, entre los que una poca satisfacción laboral coincide con una rotación escasa. Los trabajadores sindicalizados manifiestan su insatisfacción mediante procedimientos de queja o negaciones contractuales formales. Estos medios de expresión les permiten mantenerse en sus puestos al tiempo que se convencen de que actúan para mejorar la situación (28)

### **2.1.2.8 Manifestaciones de insatisfacción laboral:**

Los empleados expresan su insatisfacción de diferentes maneras

**Abandono:** La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.

**Expresión:** La insatisfacción expresada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación. Implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, etc.

**Lealtad:** Expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente.

**Negligencia:** Implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, merma de esfuerzos, y aumento de errores. (25)

### **2.1.2.9 Modelos de evaluación de la Satisfacción laboral – MINSA**

La “Encuesta de satisfacción del personal de salud” pretende recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella.

Ya que constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones debido a las implicancias que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales las cuales conllevan, al éxito en la obtención de los resultados de la calidad de la atención en particular de la calidad humana. (36)

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Existe una relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, ya que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

**“Una buena gestión sobre las personas mejorará la calidad de los procesos clave y, en general, de las actividades de la organización, lo que se proyectará en los resultados, en la satisfacción de los clientes y en el impacto en la comunidad.”**

El objetivo es conocer el grado de satisfacción del personal de salud con su institución y las labores que realiza e identificar los factores determinantes del clima organizacional satisfactorio o insatisfactorio.

Los ítems tratados en el modelo de evaluación de la satisfacción laboral serán

- Cargo (factores intrínsecos): Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.
- Organización (factores extrínsecos): Lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- Interacciones con el jefe inmediato: Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.

- Oportunidades de progreso: Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.
- Remuneraciones e incentivos: Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- Interrelación con los compañeros de trabajo: Personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores. (36)

### **2.1.3 Usuario Interno**

Los servicios de salud lo que buscan son prestar servicios con efectividad, eficiencia, calidad. Para lo cual los trabajadores son un elemento esencial en los servicios de salud, para lo cual se necesitan estrategias que puedan mejorar las condiciones de trabajo y asegurar una mayor contribución por parte del trabajador.

El recurso humano es el principal activo de una organización, ya que el éxito de las organizaciones se debe a la alta competitividad de este factor humano. La tecnología, los materiales inclusive el capital no son importantes por si solos, sin la intervención aquí del capital humano, ya que es el hombre quien, con su conocimiento, experiencia, compromiso, motivación hace posible usar y potenciar estos recursos con el fin de lograr el desarrollo de su organización y por ende el cumplimiento de su misión. (32)

Existen varios enfoques que determinan la importancia del recurso humano en una organización, y entre estos están:

### **Primer enfoque: Crecimiento de las organizaciones:**

Este enfoque nos explica que, el surgimiento de un número cada vez más creciente de organizaciones que con sus productos (bienes o servicios) ha contribuido a que los seres humanos tengan un mejor nivel de vida. Estas contribuciones continuarán en el futuro, esperándose, por ejemplo, que en el campo de la medicina en los próximos años o, a comienzos del nuevo milenio, se descubra la fórmula contra el SIDA y otras enfermedades hasta hoy incurables. (32)

**“Este crecimiento y desarrollo de las organizaciones no será un crecimiento negativo o por inercia, sino un crecimiento planeado, con visión de futuro, donde se integren todos los recursos y en el cual el factor humano se constituye como el principal componente”**

Para esto el autor Peter Senge en su obra “La quinta disciplina” nos refiere que las organizaciones tienen que ser inteligentes para así poder crecer competitivamente y las define de la siguiente manera.(32)

**“Son aquellas que planifican su desarrollo, entienden la necesidad de hacer innovaciones, dentro de la cultura de su organización, porque consideran que es una parte esencial para su desarrollo y competitividad, y que la adopción de un cambio en su cultura, significa, insertar nuevos valores, nuevas formas de interacción humana, reglas que implican nuevos compromisos, nuevas maneras de vivir y concebir la organización y el trabajo.”**

Llegando a la conclusión de que una organización logrará su crecimiento, desarrollo, satisfacción del usuario que recibe la prestación del servicio gracias

al recurso humano el cual con sus conocimientos, experiencias y actitudes, contribuirá, decididamente, a que las organizaciones logren altos niveles en las prestación de sus servicios.(32)

### **Segundo Enfoque: Búsqueda de la excelencia en las organizaciones**

Este enfoque fue desarrollado por el Dr. Edward Deming, el cual decía que

**“Si todos los trabajadores, desde su puesto actual de labores, se preocuparan por mejorar permanentemente la calidad de sus trabajos, aumentando la cantidad y reduciendo los costos asociados a los mismos; entonces contribuirán a que la organización sea vista como una entidad de prestigio y competitiva en el mercado.”**

El Dr. Deming habla de la calidad total, la cual solo se logra cuando las organizaciones ofrecen escenarios ideales y posibles para el desarrollo y búsqueda de la excelencia, logrando así la satisfacción del cliente externo y del cliente interno a su vez.(32)

### **Tercer enfoque: Globalización**

Este enfoque nos dice que para ser una organización competitiva tiene que cumplir 5 condiciones básicas.

- Los productos sean de alta calidad
- Deben de ser proporcionados en cantidades requeridas
- Entregados en oportunidades debidas
- Precios razonables y justos en relación a los beneficios que brinde al cliente
- Deben ser entregados con una excelencia en el servicio

Las organizaciones de servicios de salud no están al margen de este entorno, ya que son responsables de la calidad, cantidad y oportunidad de los servicios de salud que brindan a la comunidad.

Por lo tanto, cualquiera que sea el enfoque se utilice se debe de concluir que el recurso humano, es el factor más importante, ya que con su talento, esfuerzo y dedicación hará que la organización sea más eficaz, eficiente y competitiva.

Por lo cual en una organización de salud se debe de tener en cuenta todo lo referente a estrategias para atraer, ubicar, mantener y retener la calidad y cantidad del personal necesario, a fin que cumpla la misión de la organización.

Recordando que, en las manos del personal de las organizaciones de salud, está lo más maravilloso puesto sobre la tierra **“La vida de un ser humano”**

**“Los recursos humanos de una organización deben ser guiados, conducidos y orientados adecuadamente por quienes tienen la responsabilidad de dirección a fin de conseguir los objetivos preestablecidos para la misma.” (32)**

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL (DEFINICION DE TERMINOS BASICOS:**

### **Centro de salud de Urcos:**

Establecimiento de salud del ministerio de salud del Perú, catalogado nivel I - IV por los servicios que presta el usuario externo.

### **Engagement:**

Este término es usado para describir al fenómeno que tienen los trabajadores, frente a sus organizaciones, es el compromiso más allá de un compromiso laboral; es un compromiso afectivo que crea un vínculo con su organización, Realizando sus labores con mayor entusiasmo, mayor resiliencia.

### **Engaged:**

Un trabajador engaged, es aquel que posee la característica del engagement. El trabajador está enganchado con su organización.

### **Satisfacción laboral:**

Es definido como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo.

### **Síndrome de Bournout:**

También es conocido como el síndrome del quemado o de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional vinculado al estrés laboral, que tiene como principal detonante un mal entorno laboral y las malas condiciones de trabajo.

### **Usuario:**

Se dice de las personas que habitualmente usa un servicio o adquiere un bien.

## 2.3 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

### 2.3.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

**CAICEDO, M.** “El engagement y la satisfacción del colaborador, dos factores relacionados con satisfacción del cliente” Universidad de La Sabana, Colombia (2016).

**Objetivo:** Identificar si existe la relación entre la satisfacción **Diseño:** Estudio análisis investigativo, correlacional. **Resultado:** Se evaluaron los cargos que tiene la empresa con relación a las 3 variables del engagement. Se evidencia una gran diferencia entre la variable absorción y dedicación, ya que se muestra que la mayoría de los cargos evidencia una alta dedicación. En segunda instancia la satisfacción laboral, ya que, depende de la percepción de los colaboradores sobre la adecuación de su cargo con sus condiciones personales, organizacionales, la calidad de vida y relaciones. **Conclusiones:** Los colaboradores tienen un alto compromiso, entusiasmo, inspiración, orgullo y metas claras relacionadas con la labor que se realiza, pero en cambio su absorción está más baja, quiere decir que los colaboradores no están presentando situaciones tan retadoras acordes a su nivel de habilidad persona.  
(10)

**PEREZ, D.; PERALTA J. y FERNANDEZ, P.** “Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile” Universidad de Tarapacá, Arica, Chile, Chile (2013).

**Objetivo:** Describir la relación entre satisfacción laboral, clima organizacional y engagement con la calidad de vida laboral en funcionarios de instituciones públicas de salud en la ciudad de Arica, Chile. **Diseño:** Correlacional.

**Resultados:** Con el objetivo de estudiar la influencia que el clima organizacional, la satisfacción laboral y el engagement ejercen sobre la calidad de vida laboral de los participantes, se correlacionaron las puntuaciones obtenidas en el inventario de calidad de vida laboral con los resultados de las escalas de clima laboral, satisfacción laboral (S21/26) y de engagement (UWES). Se encontraron correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre CVL y CO, SL y ENG. **Conclusiones:** el presente estudio muestra una asociación entre calidad de vida laboral, clima organizacional, satisfacción laboral y engagement, concordando con investigaciones previas realizadas. (11)

**AGUILLON, J. y DECANINI M. “Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement (compromiso)”.** Revista Iberoamericana de Ciencias ISSN 2334-250. México (2015).

**Objetivo:** Determinar la prevalencia de los factores psicosociales que intervienen para que un trabajador cuente con engagement. **Diseño:** Exploratorio. **Resultados:** El porcentaje de engagement obtenido del capital humano, resulto ser superior al esperado de manera general obteniendo 89.85% lo cual nos indica que la organización cuenta con adecuado nivel de engagement.

**Conclusiones:** Es importante mencionar que el indicador de satisfacción es superior al obtenido por el nivel de engagement, esto nos da cuenta que si bien se encuentran satisfechos con su trabajo, no se ha generado en su totalidad una vinculación con la organización llegando hasta el engagement. (12)

### 2.3.2 ANTECEDENTES NACIONALES:

**ROMAN, A.; MATZUMURA, Juan P. y GUTIERREZ, H. “Satisfacción laboral en el servicio de rayos X de una Institución privada de salud de Lima, nivel III-4, 2015”.** Vol15 (3), pág. 20-25 (2015).

**Objetivo:** Describir la satisfacción laboral en el servicio de rayos X de una institución privada de salud de Lima nivel III – 2, en el año 2015. **Diseño:** La siguiente investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. **Resultados:** El 86.6% manifestó estar satisfecho laboralmente, un 65.9% mostro satisfacción con la dimensión de prestaciones recibidas y el 10.2% mostro satisfacción indiferente con la dimensión del ambiente físico. **Conclusiones:** La satisfacción laboral fue alta en el servicio, pero en el ambiente físico es donde la institución debe mejorar en comparación a la prestación recibida y a la supervisión. (7)

**BALDEJON, C. “Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale, Huancayo”** Ágora Rev. Cient.2015; 02(01):112-124. Huancayo (2015).

**Objetivo:** Determinar si existe asociación de la satisfacción del trabajador con los factores laborales de remuneración, capacitación, discriminación, motivación, relaciones entre trabajadores, trabajo en equipo, exceso de trabajo, estrés y otros, en el personal de salud del Hospital IV EsSALUD Huancayo. **Diseño:** Estudio observacional, analítico, comparativo. **Resultados:** Se encontró una asociación estadística significativa con los factores capacitación, remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo, siendo los resultados del test de chi cuadrado 10.74, 44.35,77.14 y 12.93 respectivamente y los resultados de sus

O.R. correspondientemente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278. Los factores edad, sexo, estrés, discriminación, motivación, tipo de profesional y relaciones entre trabajadores no halló diferencias estadísticamente significativas **Conclusiones:** No se encontró asociaciones significativas entre reconocimiento, discriminación, motivación, estrés, tipo de profesional y relaciones entre trabajadores. (8)

**PORTUGAL, S. “Nivel de satisfacción del usuario interno y su relación con sus características socio-labores, Hospital Camaná 2013”.** Universidad Católica de Santa María, facultad de Medicina Humana, Programa profesional de Medicina Humana. Repositorio de Tesis de UCSM Arequipa (2013).

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario interno y las características socio-laborales en el Hospital Camaná, región Arequipa, 2013.

**Diseño:** Descriptivo, observacional y transversal. **Resultados:** Las dimensiones de la satisfacción fueron bajas para la oportunidad de progreso (70,21%), la interacción con el jefe (41,49%), las remuneraciones e incentivos (29,79%) y el ambiente de trabajo (23,40%). La satisfacción global fue satisfactoria en 65,96% de casos e insatisfactoria en 34,04%. No hubo influencia significativa de la edad, sexo y estado civil de los trabajadores, ( $p > 0,05$ ;  $OR < 2$ ), y aunque entre los factores laborales se encontró que la ocupación no médica en los trabajadores se asoció a riesgo ( $OR = 2,82$ ). **Conclusiones:** La insatisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Camaná alcanzó un tercio de casos, y se relacionó principalmente a una baja remuneración. (9)

**ORIHUELA, A “Satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración de salud Tambopata, Puerto Maldonado del 2016”**

Universidad Nacional Amazónica Madre de Dios Facultad de educación - Escuela académico profesional de enfermería, Madre de Dios (2016).

**Objetivo:** Identificar la satisfacción del usuario interno de la comunidad local de administración de salud Tambopata - Puerto Maldonado, 2016. **Diseño:** El diseño es descriptivo, exploratorio y de corte transversal. **Resultados:** Del total de personas encuestadas el 93,0% de los usuarios internos entrevistados, manifiestan que tienen una alta satisfacción con su trabajo actual, el 2,3%, tienen una mediana satisfacción con su trabajo actual, y el 4,7% de ellos, manifiestan tener una baja satisfacción con su trabajo actual. **Conclusiones:** Existe un nivel mediana satisfacción laboral de los usuarios internos lo que se podría decir el resultado para un nivel medio de productividad y se puede decir que el usuario interno no se siente satisfecho consigo mismo, mientras un usuario con alta satisfacciones, siente mayor satisfacción personal y profesional y en su trabajo ofrece una atención de calidad. (5)

**2.3.3 ANTECEDENTES LOCALES:**

No existen antecedentes locales.

## **CAPITULO III**

### **HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 HIPOTESIS GENERAL**

###### **HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION**

Existe relación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.

###### **HIPOTESIS NULA**

No Existe relación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.

#### **3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES**

##### **VD: Engagement**

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

##### **VI: Satisfacción Laboral**

- Cargo(factores intrínsecos)
- Organización (factores extrínsecos)
- Interacciones con el jefe inmediato
- Oportunidades de progreso
- Remuneraciones e incentivos
- Interrelación con los compañeros de trabajo



**3.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES “ENGAGEMENT Y SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017”**

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA	ITEMS
<b>ENGAGEMENT</b>	El engagement es un fenómeno que caracteriza a las personas, en este caso a los trabajadores por la energía, la dedicación, y absorción que tienen al realizar sus actividades.	Vigor	Energía	Alto (68 – 102 ptos) Medio(34 – 67 ptos) Bajo (<34 ptos)	Nominal	En mi trabajo me siento lleno de energía (7)
			Fortaleza			Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo(8)
			Ganas			Cuando me levanto en las mañanas tengo ganas de ir a trabajar(9)
			Trabajo durante largos periodos de tiempo			Puedo continuar trabajando durante largos periodo de tiempo(10)
			Persistencia en el trabajo			Soy muy persistente en mi trabajo(11)
			Resiliencia			Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (12)
		Dedicación	Significado y propósito			Mi trabajo está lleno de significado y propósito (13)
			Entusiasmo			Estoy entusiasmado con mi trabajo(14)
			Inspiración			Mi trabajo me inspira(15)
			Orgullo			Estoy orgulloso del trabajo que hago(16)
			Reto			Mi trabajo es retador(17)
		Absorción	Felicidad			Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo(18)
			Concentración			Estoy inmerso en mi trabajo (19)
						Me "dejo llevar" por mi trabajo(20)
						Me es difícil desconectarme de mi trabajo(21)
						Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí(22)
						El tiempo vuela cuando estoy trabajando (23)

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA	ITEMS
SATISFACCION LABORAL	Es el nivel de satisfacción que experimenta el trabajador en su centro de labor.	Cargo (factores intrínsecos)	Objetivos y responsabilidades	Satisfecho (73 – 110 pts) Indiferente (36 – 72 pts) Insatisfecho (<36 pts)	Nominal	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera (24)
			Desarrollo de habilidades			En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades (25)
			Proporción de información sobre el desempeño			Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados (26)
			Proporción de recursos			La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto (27)
		Organización (Factores extrínsecos)	Orden de la organización			En mi trabajo mi servicio está bien organizado(28)
			Adaptación al medio laboral			Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo(29)
			Políticas del personal de la institución			En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral (30)
			Trato a los trabajadores			Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución(31)
			Ambiente laboral			Creo que los trabajadores son tratados bien independientemente del lugar que ocupan(32)
						El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalia(33)

			Prestigio del MINSA- Centro de Salud de Urcos			El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí(34)
		Interacción con el jefe inmediato	Reconocimiento por parte de los directivos y/o jefes			Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho(35)
			Solución de problemas por parte de los directivos y/o jefes			Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras(36)
			Dominio de las funciones por parte de los directivos y/o jefes			Los directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones(37)
			Toma de decisiones			Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento(38)
			Información sobre asuntos de la institución			Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre asuntos que nos afecten e interesan, así como el rumbo de la institución(39)
		Oportunidades de progreso	Desarrollo de habilidades y desarrollo humano			Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral (40)
						Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano (41)

		Remuneraciones e incentivos	Remuneración adecuada			Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo (42)
			Necesidades personales			Las institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal (43)
		Interacciones con sus compañeros	Ayuda entre los compañeros de trabajo			Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas aunque esto signifique un mayor esfuerzo (44)
			Resolución de los reclamos			Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores (45)

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGIA**

#### **4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA**

El estudio se realizó en el centro de salud de Urcos, el cual está ubicado en el distrito de Urcos, provincia de Quispicanchi.

El centro de salud de Urcos está categorizado como un establecimiento de salud I-4. Su infraestructura es de dos pisos, el cual cuenta con: una sala de espera grande, cuenta con un ambiente de tóxico, un ambiente de triaje, un ambiente de admisión, tres consultorios de medicina, dos consultorios obstétricos, dos consultorios odontológicos, tres consultorios de enfermería, 1 consultorio para laboratorio, tres áreas de hospitalización los cuales cuentan con 5 camas cada una. Cuenta con un auditorio, en el segundo piso cuenta con tres áreas una que corresponde al área SIS, otra al área HIS y otra la gerencia.

Tiene aproximadamente 58 trabajadores de los cuales 28 son de condición nombrada, 21 son de condición contratada y 9 son de condición laboral otros (contrato por municipio, contrato por clas y serums).

#### **4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Descriptiva y Correlacional, porque tuvo la finalidad de describir y relacionar el engagement y la satisfacción laboral del personal que trabaja en el centro de salud de Urcos, Cusco 2017.

Transversal, porque las encuestas se aplicaron en un tiempo determinado.

#### **4.3. UNIDAD DE ANÁLISIS**

Cada uno del personal que trabaja en el centro de salud de Urcos, Cusco 2017.

#### **4.4. POBLACIÓN DE ESTUDIO**

El universo estuvo constituido por todo el personal que trabaja en el centro de salud de Urcos, (58) sea en condición nombrado o contratado.

#### **4.5. TAMAÑO DE MUESTRA**

58 personas que vienen a ser los usuarios internos del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.

#### **4.6. TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA**

La muestra se seleccionó por muestreo no probabilístico, no se aplicaron criterios de inclusión ni exclusión ya que se abordó a la totalidad de la población.

#### **4.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para la recolección de la información se utilizaron los siguientes instrumentos:

El UWES O Escala de Utrecht de engagement en el trabajo, el cual es el cuestionario más utilizado para la evaluación del engagement.

Este cuestionario consta de 3 sub escalas: vigor, dedicación y absorción; este instrumento consta de 17 items, los cuales tienen respuesta en la escala de Likert donde 0 es nunca y 6 es siempre. (22)

Y el instrumento que se utilizó para medir la satisfacción laboral del usuario interno, es un instrumento sobre “Encuesta de Satisfacción del personal de Salud” del Ministerio de Salud del Perú.

Es una encuesta abierta y anónima dirigida al personal de salud del establecimiento para su diseño se han correlacionado las dimensiones de la calidad y sus correspondientes atributos y estándares establecidos para el primer nivel de atención.

Aspectos considerados en la encuesta:

Cargo (factores intrínsecos): Área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

Organización (factores extrínsecos): Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

Interacción con el Jefe Inmediato: Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.

Oportunidades de progreso: Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.

Remuneraciones e incentivos: Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.

Interrelación con sus compañeros de trabajo: Personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores

Ambiente de Trabajo: Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal. (36)

Los cuestionarios que se usaron, son instrumentos ya validados tanto para el “engagement” como para “la satisfacción de personal de salud en su centro laboral”.

#### **4.8. TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Los datos fueron analizados en el paquete estadístico SPSS 22 versión en castellano.

- Se usó el excel para vaciar la base de datos
- Se usó el estadígrafo de Rho de Spearman
- Y finalmente los resultados fueron presentados en tablas

#### **4.9. TÉCNICAS PARA DEMOSTRARLA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS**

- Prueba del chi cuadrado
- Rho de Spearman

**CAPITULO V**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**5.1 PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

**TABLA N° 1:**

**DATOS GENERALES DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.**

		Frecuencia	%
		n=58	100%
<b>EDAD</b>	18 – 35	20	34,5
	36 – 45	29	50,0
	> 45	9	15,5
<b>SEXO</b>	FEMENINO	44	75,9
	MASCULINO	14	24,1
<b>ESTADO CIVIL</b>	SOLTERO	21	36,2
	CASADO	30	51,7
	DIVORCIADO	7	12,1
<b>CONDICION LABORAL</b>	NOMBRADO	26	44,8
	CONTRATADO	22	37,9
	OTROS	10	17,2
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>	< 1 AÑO	5	8,6
	1 – 5 AÑOS	21	36,2
	>5 AÑOS	32	55,2
<b>GRUPO OCUPACIONAL</b>	MEDICO	9	15,5
	ODONTOLOGO	3	5,2
	OBSTETRA	6	10,3
	ENFERMERA	6	10,3
	PSICOLOGO	4	6,9
	QUIMICO FARMACEUTICO	1	1,7

	BIOLOGO	3	5,2
	PERSONAL TECNICO	17	29,3
	ADMINISTRATIVOS	5	8,6
	TRANSPORTE Y SERVICIOS DE APOYO	4	6,9

**Fuente: Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA**

### **Interpretación:**

En la tabla N: 1, se puede observar que la edad de los trabajadores del Centro de Salud de Urcos; **El 34,5%** pertenecen al rango de edad de **18 – 35 años**, el **50 %** pertenecen al rango de edad **36- 45 años**, el **15,5%** pertenecen al rango de edad **>45 años**. Respecto al sexo se puede observar del total de personal que trabaja en el Centro de Salud de Urcos, el **75,9%** son de sexo **femenino** y el **24,1%** son de sexo **masculino**. Respecto al estado civil; se observa que del total de personal que trabaja en el Centro de Salud de Urcos, el **36,2%** son **solteros**, el **51,7%** son **casados**, el **12,1%** son **divorciados**. Respecto a la condición laboral; se observa que del total de personal que trabajan en el Centro de Salud de Urcos, el **44,8%** son **nombrados**, el **37,9%** son **contratados** y el **17,2%** son de condición laboral **otros** (serums, municipio, clas). Respecto al tiempo de servicio del usuario interno del centro de Salud d Uros, se puede observar que el **8.6%** tiene un tiempo de servicio **<1 año**, también se puede observar que el **36,2%** tienen un tiempo de servicio **1 – 5 años** y el **55,2%** tienen un tiempo de servicio **>5 años**. Respecto al grupo ocupacional al que pertenecen el personal que trabaja en el Centro de Salud de Urcos; el **15,5%** son **médicos**, el **5,2%** son **odontólogos**, el **10,3%** son **obstetras**, el **10,3%** son **enfermeras**, el **6,9%** son **psicólogos**, el **1,7%** son **químicos farmacéutico**, el **5,2%** son **biólogos** el **29,3%** son **personal técnico**, el **8,6%** son **administrativos** y el **6,9%** son de **transporte y servicios de apoyo**.

**TABLA N° 2**

**NIVEL DE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	5	8,6	8,6	8,6
	ALTO	53	91,4	91,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

En la tabla N° 2 se observa que del total usuario interno del Centro de Salud de Urcos, 53 trabajadores tienen un nivel de engagement **Alto (68-102)** el cual corresponden al **91,4%** y **5** tienen un nivel de engagement **medio (34-67)** el cual corresponde al **8,6%** de la población total.

**Análisis:**

En la tabla N° 2 se pudo observar, que casi la totalidad de la población investigada tiene un nivel alto de engagement, también se pudo observar que no existió ningún colaborador que tenga un nivel bajo de engagement, lo cual podría traducirse con que la institución les da la suficiente motivación para que así los colaboradores se sientan comprometidos y conectados con ella.

**TABLA N° 3****DIMENSIÓN VIGOR DE LA VARIABLE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS. CUSCO 2017**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	ALGUNAS VECES	1	1,7	1,7	1,7
	FRECUENTEMENTE	4	6,9	6,9	8,6
	MUY FRECUENTEMENTE	20	34,5	34,5	43,1
	SIEMPRE	33	56,9	56,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

En la tabla N° 3, se observa que del total de usuarios internos del Centro de Salud de Urcos, 33 tienen como respuesta SIEMPRE que corresponde al **56,9%**, **20** tienen como respuesta MUY FRECUENTEMENTE que corresponde AL **34,5%**, 4 tienen como respuesta FRECUENTEMENTE, que corresponde al **6,9%** y finalmente **1** tiene como respuesta ALGUNAS VECES, que corresponde al **1,7%** del total de la población.

**Análisis:**

En la tabla N° 3 se pudo observar que respecto a la dimensión vigor del engagement; un poco más de la mitad, tiene como respuesta siempre, lo cual podría ser porque siempre se siente lleno de energía, entusiasmado con su trabajo, tiene resistencia en su trabajo, ganas de ir a trabajar por las mañanas.

**TABLA N° 4**

**DIMENSIÓN DEDICACION DE LA VARIABLE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS. CUSCO 2017**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	1	1,7	1,7	1,7
	FRECUENTEMENTE	6	10,3	10,3	12,1
	MUY FRECUENTEMENTE	15	25,9	25,9	37,9
	SIEMPRE	36	62,1	62,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

En la tabla N° 4 se observa que del total de usuarios internos del Centro de Salud de Urcos, **36** tienen como respuesta SIEMPRE que corresponde al **62,1%**, **15** tienen como respuesta MUY FRECUENTEMENTE que corresponde AL **34,5%**, 6 tienen como respuesta FRECUENTEMENTE, que corresponde al **10,3%** y finalmente **1** tiene como respuesta ALGUNAS VECES, que corresponde al **1,7%** del total de la población.

**Análisis:**

En la tabla N° 4 se pudo observar respecto a la dimensión dedicación del engagement, que la gran mayoría tiene como respuesta siempre, lo cual podría ser porque sienten que su trabajo le llena de propósito, se sienten inspirados con su trabajo, lo ven como algo retador por lo cual sienten que deben de esforzarse más.

**TABLA N° 5**

**DIMENSIÓN ABSORCIÓN DE LA VARIABLE ENGAGEMENT DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS. CUSCO 2017**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	1	1,7	1,7	1,7
	FRECUENTEMENTE	10	17,2	17,2	19,0
	MUY FRECUENTEMENTE	34	58,6	58,6	77,6
	SIEMPRE	13	22,4	22,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

En la tabla N° 5 se observa que del total de usuarios internos del Centro de Salud de Urcos, **34** tienen como respuesta MUY FRECUENTEMENTE que corresponde al **58,6%**, **13** tienen como respuesta SIEMPRE que corresponde al **22,4%**, 10 tienen como respuesta FRECUENTEMENTE, que corresponde al **17,2%** y finalmente **1** tiene como respuesta ALGUNAS VECES, que corresponde al **1,7%** del total de la población.

**Análisis:**

En la tabla N° 5 se pudo observar que respecto a la dimensión absorción del engagement, que un poco más de la mitad tiene como respuesta muy frecuentemente, lo cual podría ser, porque si bien se encuentran absortos en sus trabajos, se dejan llevar por ellos, existen momentos en los que olvidan las cosas que pasan alrededor suyo por seguir trabajando, también hay momentos en los que se distraen y por lo cual no tienen una concentración total.

**TABLA N° 6**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	15	25,9	25,9	25,9
	SATISFECHO	43	74,1	74,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

En la tabla N° 6 se observa que del total del usuario interno del Centro de Salud de Urcos, 43 se encuentran **satisfechos (73-110)** laboralmente el cual corresponde al **74,1%**, **15 indiferentes (36 – 72)**, el cual corresponde al **25,9%** del total de la población.

**Análisis:**

En la tabla N° 6 se pudo observar que respecto a la satisfacción total, casi la totalidad se encuentran satisfechos laboralmente lo cual podría indicar que tiene relación con el engagement, ya que también casi la totalidad tiene un nivel alto de engagement, también se pudo observar que no existe ningún usuario interno que se encuentre insatisfecho, esto podría ser que en el Centro de Salud de Urcos, tomas medidas para mantener a sus colaboradores satisfechos.

**TABLA N° 7**

**DIMENSIÓN CARGO (FACTORES INTRÍNSECOS) DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INDIFERENTE A LA OPINION	4	6,9	6,9	6,9
MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	27	46,6	46,6	53,4
TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	27	46,6	46,6	100,0
Total	58	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

Se observa de la tabla que de 58 que corresponden al 100% de los usuarios internos del centro de salud de Urcos, 27 que corresponden al **46,6%** de ellos indicaron estar **mayormente de acuerdo con la opinión**, e igual número de encuestados estar **totalmente de acuerdo** con la opinión respecto a la dimensión CARGO de la Satisfacción laboral y solamente **4** que corresponden al 6,9% indicaron ser **indiferentes a la opinión**.

**Análisis:**

En la tabla N° 7, se pudo observar que casi la mitad están mayormente de acuerdo con la opinión respecto a la dimensión cargo (factores intrínsecos) esto podría ser porque sienten que podrían desarrollar sus habilidades, pero no en su totalidad.

**TABLA N° 8**

**DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN (FACTORES EXTRINSECOS) DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INDIFERENTE A LA OPINION	4	6,9	6,9	6,9
MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	20	34,5	34,5	41,4
TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	34	58,6	58,6	100,0
Total	58	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

Se observa de la tabla que del 100% de usuarios internos del centro de salud de Urcos, **58,6%** de ellos indicaron estar **totalmente de acuerdo con la opinión**, **34,48%** están **mayormente de acuerdo con la opinión** y el **6,9%** es **indiferente a la opinión**, esto respecto a la dimensión ORGANIZACIÓN de la Satisfacción laboral

**Análisis:**

En la tabla N° 8 se pudo observar que más de la mitad están totalmente de respecto a la dimensión organización( factores extrínsecos) , esto podría ser que ellos se sienten a gusto en su organización, que este le ofrece medios para poder desenvolverse dentro de ella.

**TABLA N° 9**

**DIMENSIÓN INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINION	2	3,4	3,4	3,4
INDIFERENTE A LA OPINION	9	15,5	15,5	19,0
MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	33	56,9	56,9	75,9
TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	14	24,1	24,1	100,0
Total	58	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

Se observa de la tabla que del 100% de usuarios internos del centro de salud de Urcos, **56,9%** de ellos indicaron estar **mayormente de acuerdo con la opinión**, **24,1%** están **totalmente de acuerdo con la opinión** y el **15,5%** es **indiferente a la opinión**, y que el **3,4%** están **pocas veces de acuerdo con la opinión** respecto a la dimensión INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO. de la Satisfacción laboral.

**Análisis:**

En la tabla N° 9 se pudo observar que respecto al dimensión interacción con el jefe inmediato, solo un poco más de la mitad esta mayormente de acuerdo, esto podría ser porque el resto siente que no hay un grado de interés del jefe hacia los usuarios interno, no existen innovaciones en su centro laboral.

**TABLA N° 10**

**DIMENSIÓN OPORTUNIDAD DE PROGRESO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINION	2	3,4	3,4	3,4
POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINION	6	10,3	10,3	13,8
INDIFERENTE A LA OPINION	19	32,8	32,8	46,6
MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	24	41,4	41,4	87,9
TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	7	12,1	12,1	100,0
Total	58	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

Se observa de la tabla que del 100% de usuarios internos del centro de salud de Urcos, **41,1%** de ellos indicaron estar **mayormente de acuerdo con la opinión**, **32,8%** están **indiferente con la opinión** y el **12,1%** están **totalmente de acuerdo con la opinión**, que el **10,3 %** están **pocas veces de acuerdo con la opinión** y que el **3,4%** están **totalmente en desacuerdo** con la opinión respecto a la dimensión INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO. De la Satisfacción laboral.

**Análisis:**

En la tabla N° 9 se pudo observar que casi la mitad se encuentra mayormente con la opinión respecto a la dimensión oportunidad de progreso, esto podría ser porque sienten que no hay suficiente interés por darles oportunidad de capacitarlos para que así puedan aspirar a un ascenso.

**TABLA N° 11**

**DIMENSIÓN REMUNERACION E INCENTIVOS DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINION	3	5,2	5,2	5,2
POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINION	9	15,5	15,5	20,7
INDIFERENTE A LA OPINION	11	19,0	19,0	39,7
MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	19	32,8	32,8	72,4
TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	16	27,6	27,6	100,0
Total	58	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

Se observa de la tabla que del 100% de usuarios internos del centro de salud de Urcos, **32,8%** de ellos indicaron estar **mayormente de acuerdo con la opinión**, **27,6%** están **totalmente de acuerdo con la opinión** y el **19%** están **indiferente con la opinión**, que el **15,5%** están **pocas veces de acuerdo con la opinión** y que el **5,2%** están **totalmente en desacuerdo con la opinión** respecto a la dimensión REMUNERACION E INCENTIVOS. De la Satisfacción laboral.

**Análisis:**

En la tabla N° 11 se pudo observar que menos de la mitad se encuentra mayormente de acuerdo con la opinión respecto a la dimensión remuneración e incentivo, esto podría ser porque la gran mayoría no se encuentra conforme con el salario que recibe respecto al trabajo que realiza.

**TABLA N° 12**

**DIMENSIÓN INTERACCION CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINION	3	5,2	5,2	5,2
POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINION	9	15,5	15,5	20,7
INDIFERENTE A LA OPINION	11	19,0	19,0	39,7
MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	19	32,8	32,8	72,4
TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINION	16	27,6	27,6	100,0
Total	58	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación:**

Se observa de la tabla que del 100% de usuarios internos del centro de salud de Urcos, **32,8%** de ellos indicaron estar **mayormente de acuerdo con la opinión**, **27,6%** están **totalmente de acuerdo con la opinión** y el **19%** están **indiferente con la opinión**, que el **15,5%** están **pocas veces de acuerdo** con la opinión y que el **5,2%** están **totalmente en desacuerdo con la opinión** respecto a la dimensión INTERACCION CON SUS COMPAÑEROS. De la Satisfacción laboral.

**Análisis:**

En la tabla N° 12 se pudo observar que menos de la mitad esta mayormente de acuerdo con la opinión respecto a la dimensión interrelaciono con los compañeros de trabajo, esto podría ser porque la gran mayoría siente que no existe ese compañerismo, esa empatía entre ellos.

**TABLA N° 13**

**RELACIÓN ENTE EL ENGAGEMENT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017**

		VARIABLE			
		ENGAGEMENT			
		MEDIO	ALTO	Total	
VARIABLE	INDIFERENTE	Recuento	5	10	15
SATISFACCION		% del total	8,6%	17,2%	25,9%
LABORAL	SATISFECHO	Recuento	0	43	43
		% del total	0,0%	74,1%	74,1%
Total		Recuento	5	53	58
		% del total	8,6%	91,4%	100,0%

Fuente: Encuesta de Uwes y Encuesta de Satisfacción del personal de Salud del MINSA

**Interpretación**

En la tabla N° 13 podemos observar que 53 usuarios internos que corresponden al **74,1%**, se encuentran **satisfechos laboralmente y con un alto engagement.**

**Análisis**

En la tabla N° 13 se pudo observar que la mayoría se encuentra con un alto nivel de engagement y a su vez satisfechos laboralmente.

## 5.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,686	1	,000
N de casos válidos	58		

**Interpretación:** Se está utilizando un nivel de confianza del 95%, por lo que el nivel de significancia es el 5% (0,05); como la significación asintótica (bilateral) es  $0,000 < 0.05$ , entonces, SE ACEPTA LA HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

### Correlación de Rho de Spearman

	Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal      Correlación de Spearman	,520	,000
N de casos válidos	58	

**Interpretación:** Respecto a la prueba de correlación de Spearman, en la evaluación de la correlación entre las variables en estudio se aprecia que la referida prueba identifica la existencia de una correlación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) correlación directa y en grado medio, del Engagement con la satisfacción laboral en los colaboradores de dicho centro de salud.

## DISCUSION

El presente trabajo de investigación tuvo como fin demostrar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos.

En engagement es un nivel de compromiso e implicación que el trabajador tiene hacia su institución el cual debería estar presente en todas las instituciones ya sean públicas o privadas, teniendo en cuenta que una organización exitosa siempre velara por su factor fundamental que en este caso vendría a ser el recurso humano y por el cliente, ambos por igual.

En nuestra investigación se pudo demostrar que casi la totalidad de la población cuenta con un nivel alto de engagement (91.4%) el cual se traduce en un mejor desempeño laboral y por ende en la satisfacción laboral. Y también en el trabajo de Fernández, C. Y Yáñez, R. (2014) Chile: en su estudio exploratorio, descubre y describe la presencia del Engagement en el personal de Enfermería. Estos resultados también podrían ser corroborados con el estudio realizado por Sacks (2006), el cual nos habla del intercambio social, el cual quiere decir que los colaboradores presentan alto nivel como respuesta a los recursos que reciben de la organización.

Khan (1990) nos dice que un colaborador con engagement es aquel que se siente comprometido, conectado, vinculado hacia su institución, lo cual hace que este se sienta satisfecho laboralmente ya que este busca de manera positiva a su organización y al rol que desempeña en ella. Ouweneel et al. (2012) nos dice que los colaboradores experimentan emociones positivas y desarrollan mejor sus habilidades en el trabajo. En el presente trabajo de investigación se observó

que haciendo la prueba de rho de spearman nos arrojó como resultado 0,000 el cual acepta la hipótesis de la investigación, la cual afirma que existe una relación significativa entre ambas variables.

Este resultado fue corroborado con los de Pérez D, Peralta J y Fernández P (2013) Chile, los cuales mostraron que también existe una asociación entre la satisfacción laboral y el engagement, además según la bibliografía los estudios realizados por Fritzsche y Parrish (2005), los cuales dicen que ambas variables son diferentes, pero se relacionan influyéndose una con otra.

A diferencia de Bakker y Oerlemans (2011) nos dicen que el engagement y la satisfacción laboral son constructos totalmente diferentes, nos dice que el engagement es una actitud enérgica y positiva hacia el trabajo, mientras que la satisfacción laboral es una forma pasiva de bienestar en el trabajo. Los cuales coinciden con el trabajo de Aguillon, J. y Decanini M. (2015) MEXICO, donde ellos nos dicen que no existe ninguna vinculación entre ambos constructos, ya que en sus resultados se obtuvo que: el indicador de satisfacción es superior al obtenido por el nivel de engagement y esto da cuenta que, si bien se encuentran satisfechos con su trabajo, no se ha generado en su totalidad una vinculación con la organización llegando hasta el engagement.

Salanova y Shaufelli (2009) definen a las 3 dimensiones del engagement: vigor, dedicación y absorción. En el presente trabajo se encontró que respecto a la dimensión vigor, el 56.9% siempre tiene como respuesta al trabajo, altos niveles de energía, mayor persistencia, ganas de seguir trabajando; respeto a la dimensión dedicación el 62.1% siempre esta entusiasmado, identificado, orgulloso con su trabajo. Y respeto a la dimensión absorción solo el 22.4 %

siempre se encuentra absorto, inmerso en su trabajo. Entonces la institución debería tener mayor énfasis en la dimensión absorción, ya que es considerada como una experiencia temporal, y no un estado psicológico.

Respecto a la satisfacción laboral, la cual según Gibson (1996) está definida como el resultado de sus percepciones sobre el trabajo basadas en el ambiente en el que se desempeñan. En los resultados obtenidos se pudo determinar que el 74,1 % se encuentra satisfecho laboralmente y el 25% le es indiferente, no se encontraron resultados de usuarios internos insatisfechos, estos resultados se corroboran con los resultados de Orihuela, A (2016) Puerto Maldonado, en su estudio tenían como objetivo identificar la satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administración de Salud Tambopata - Puerto Maldonado donde, del total de personas encuestadas el 93,0% de los usuarios internos entrevistados, manifiestan que tienen una alta satisfacción con su trabajo actual, el 2,3%, tienen una mediana satisfacción con su trabajo actual, y el 4,7% de ellos, manifiestan tener una baja satisfacción con su trabajo actual.

Según la encuesta de satisfacción del personal de salud, establecida por el MINSA, se muestran 6 dimensiones, la primera dimensión es el cargo (factores intrínsecos), que según los resultados obtenidos en la investigación el 46,6% se encuentran totalmente de acuerdo, al igual que el 46.6% que se encuentran mayormente de acuerdo, lo que quiere decir que los usuarios internos del centro de salud de Urcos, sienten que pueden desarrollar sus habilidades en función al cargo al que corresponden. Herzberg también nos dice que la satisfacción laboral está ligada a factores motivacionales que se producen cuando hay actividades retadoras y estimulantes respecto a su cargo.

Lewin, Maslow y Herzberg indican que existen dos factores fundamentales para mantener satisfechos a nuestros colaboradores y entre estos están factores higiénicos que al igual que la dimensión organización hacen referencia al contexto en el cual se desenvuelve el usuario interno. La dimensión organización (factores extrínsecos) en la investigación se pudo observar que el 58.6% se encuentra totalmente de acuerdo con la opinión lo cual quiere decir que sienten que los directivos o los jefes les brindan oportunidades necesarias para desarrollarse dentro de su organización, que sienten que los directivos se preocupan por ellos.

Respecto a la dimensión interacción con el jefe inmediato, en la investigación se pudo observar que solo el 24.1% está totalmente de acuerdo con la opinión, sin embargo, el 56,9 % se encuentra mayormente de acuerdo con la opinión. Lo cual quiere decir que si bien en cierto, existe una buena interacción con el jefe inmediato, aún faltan detalles como que los mantenga informados oportunamente sobre asuntos que conciernen a la institución.

Respecto a la dimensión oportunidades de progreso, en la presente investigación se pudo observar que solo el 12,1% se encuentra totalmente de acuerdo, también se observó que el 41.4% se encuentra mayormente de acuerdo con la opinión, pero también se pudo observar que existe un porcentaje que están totalmente en desacuerdo con la opinión lo cual quiere decir que sienten que no existen oportunidades de progreso, sienten que no existen oportunidades para que puedan seguir capacitándose en su áreas.

Respecto a la dimensión remuneraciones e incentivos, en la presente investigación se observó que solo el 27.6% se encuentra totalmente de acuerdo

con la opinión y que también existe un porcentaje que está totalmente en desacuerdo con la opinión, lo cual indicaría que sienten que la remuneración que reciben no es acorde al trabajo que realizan y que necesitan mayor reconocimiento, considerando que la parte remunerativa es un factor clave para el día a día.

Respecto a la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, se pudo observar en presente investigación que solo el 27,6% está totalmente de acuerdo con la opinión lo cual quiere decir que los usuarios internos no sienten que existan un compañerismo sincero en la institución, que cuando necesiten ayuda, sienten que no pueden contar con ellos.

## CONCLUSIONES

### **Primera:**

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación se concluye que el presente trabajo de investigación logro cumplir con el objetivo de demostrar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017. La relación hallada fue altamente significativa, teniendo como resultado ( $p < 0.00$ ), en la correlación rho de spearman, la cual acepta la hipótesis de la investigación.

### **Segunda:**

También se pudo concluir que en el centro de salud de Urcos la mayor parte de los usuarios internos están es un rango de edad de 36 – 45 años, con un 50% del total, también se pudo observar que la mayor parte son de sexo femenino con un 75.9% y que el 51.7% son de estado civil casados. También se pudo observar que el 44.8% son nombrados, que el 55.2% tiene más de 5 años de servicio, y que el grupo ocupacional con mayor población, con un 29.3% son el personal técnico.

### **Tercera:**

Respecto a la variable engagement se pudo observar que 91,4 % de la población tiene un nivel de engagement Alto, también se observó que no existió ningún usuario interno con un nivel de engagement bajo, lo cual podría ser porque la institución se encarga de mantenerlos motivados hacia su organización si bien es cierto no de manera remunerativa, pero si con otra clase de incentivos.

**Cuarta:**

Respecto a la dimensión vigor de la variable engagement se pudo concluir que el 56,9% de los usuarios internos del centro de salud de Urcos, tienen como respuesta siempre lo cual quiere decir que se encuentran enérgicos, entusiasmados, voluntariosos al realizar sus funciones.

**Quinta:**

Respecto a la dimensión dedicación de la variable engagement se pudo concluir que el 62,2% de los usuarios internos del centro de salud de Urcos, tienen como respuesta siempre, lo cual quiere decir que se encuentran orgullosos, inspirados y ven su trabajo como algo retador.

**Sexta:**

Respecto a la dimensión absorción de la variable engagement se pudo concluir que el 58,6 % de los usuarios internos del centro de salud de Urcos, tienen como respuesta "Siempre", lo cual nos dice que más de la mitad de la población se encuentra absorto en su trabajo, tienen dificultad para desconcentrarse y continúan trabajando hasta terminar sus obligaciones.

**Séptima:**

Respecto a la variable satisfacción laboral se observó que el 74,1% se encuentra satisfecho laboralmente, esto podría ser por diversos factores como la organización, el cargo que ocupan, la paga, las oportunidades de progreso, las interrelaciones con los compañeros de trabajo.

**Octava:**

Respecto a la dimensión cargo (factores intrínsecos) de la variable satisfacción laboral, se pudo concluir que el 46,6 % de los usuarios internos del Centro de Salud de Urcos, tienen como respuesta “Totalmente de acuerdo con la opinión”, lo cual quiere decir que casi la mitad de la población estudiada se siente conforme con el cargo en el que se desempeñan ya sea porque sienten que las funciones que se les dan son retadoras, que sabe cuáles son sus responsabilidades y objetivos.

**Novena:**

Respecto a la dimensión organización (factores extrínsecos) de la variable satisfacción laboral, se pudo concluir que el 58,6 % de los usuarios internos del centro de salud de Urcos, tienen como respuesta “totalmente de acuerdo con la opinión”, lo cual indica que más de la mitad de la población estudiada se siente satisfecha respecto a su entorno, su organización.

**Decima:**

Respecto a la dimensión Interacción con el jefe inmediato de la variable Satisfacción Laboral, se pudo concluir que el 56,9 % de los usuarios internos del centro de salud de Urcos, tienen como respuesta “mayormente de acuerdo con la opinión”. Lo cual indica que no están satisfechos en su totalidad, lo cual podría ser por diversos factores, como una falta de interés de parte de los directivos hacia los usuarios internos, porque no se sienten reconocidos por el trabajo que realizan.

**Décima primera:**

Respecto a la dimensión oportunidad de progreso de la variable satisfacción laboral, se pudo concluir que el 41,4 % de los usuarios internos del centro de salud de Urcos, tienen como respuesta “mayormente de acuerdo con la opinión”, lo cual quiere decir que no se encuentran del todo satisfechos, debido a que sienten que no existen oportunidades para capacitarse y puedan ascender en sus puestos de trabajo.

**Décima segunda:**

Respecto a la dimensión remuneración e incentivos de la variable satisfacción laboral, se pudo concluir que el 32,8 % de los usuarios internos del centro de salud de Urcos, tienen como respuesta “mayormente de acuerdo con la opinión”. El cual nos indica que la mayoría de la población no se encuentra satisfecha con la remuneración, porque sienten que no compensa el trabajo que realizan.

**Décima tercera:**

Respecto a la dimensión interacción con sus compañeros de trabajo de la variable satisfacción laboral, se pudo concluir que el 32,8 % de los usuarios internos del centro de salud de Urcos, tienen como respuesta “Mayormente de acuerdo con la opinión lo cual nos indica que solo ese porcentaje de la población siente que puede confiar y pedir ayuda a sus compañeros de trabajo.

## RECOMENDACIONES

### **Primera:**

Al centro de Salud de Urcos, se le recomienda que fortalezca el engagement en el usuario interno, mediante estrategias que hagan que los trabajadores se sientan identificados con su institución, ya que esto llevara a una respuesta positiva por parte de ellos, como es la Satisfacción Laboral.

### **Segunda:**

A la DIRESA se le recomienda proponer planes de mejora e información sobre el engagement para incrementar el nivel de este en cada institución que gobierna.

### **Tercera:**

A la Escuela de Posgrado se le recomienda utilizar este trabajo, para fomentar futuras investigaciones, que continúen con el estudio de la variable engagement en poblaciones más extensas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Salanova, m. (2008). La organziacion y el engagement.
2. Seclén-Palacin, j. And darras, c. (2013). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la facultad de medicina, 66(2), p. 127.
3. (8)Román Meza, a., Matzumura Kasano, j. And Gutiérrez Crespo, h. (2015). Satisfacción laboral en el servicio de rayos x de una institución privada de salud de lima, nivel iii-2, 2015. [online] Scielo. Available at: (4). <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v15n3/a04v15n3.pdf> [accessed 27 apr. 2017].
4. Baldeón Trejo, c. (2015). Factores asociados a la satisfacción del personal de salud del hospital iv ramiro Priale, Huancayo. Ágora revista científica, 2(1), p.112.
5. Orihuela Lipa, a (2016) "Satisfacción del usuario interno de la Comunidad Local de Administracion de Salud Tambopata, puerto Maldonado del 2016" bachiller. Universidad nacional amazónica madre de dios facultad de educación. Escuela académico profesional de enfermería.
6. Salanova, m. (2008). La organziacion y el engagement.Caicedo, m. (2017). El engagement y la satisfacción del colaborador, dos factores relacionados con satisfacción del cliente. [blog] psigma org.

7. Post. (2014). [blog] hit. Available at:  
<http://hitcompany.es/organizaciones-saludables-vs-organizaciones-toxicas/> [accessed 27 apr. 2017].
8. Román Meza, a., Matzumura Kasano, j. And Gutiérrez Crespo, h. (2015). Satisfacción laboral en el servicio de rayos x de una institución privada de salud de lima, nivel iii-2, 2015. [online] Scielo. Available at:  
 (4). <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v15n3/a04v15n3.pdf> [accessed 27 apr. 2017].  
 (12) Aguilón, a., Peña, j. And Decanini, m. (2014). Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement (compromiso). Revista iberoamericana de ciencias, [online] vol. 1(no. 6), pp.1-11. Available at:  
<http://www.reibci.org/publicados/2014/noviembre/0500111.pdf>  
 [accessed 27 apr. 2017].
9. Alicia.concytec.gob.pe. (2017). Descripción: Nivel de Satisfacción del usuario interno y su relación con sus Características socio-labores, hospital Camana 2013. [online] available at: Caicedo, m. (2017). El engagement y la satisfacción del colaborador, dos factores relacionados con satisfacción del cliente. [blog] psigma org.  
 Salanova, m. (2009). Prevención de riesgos laborales en tiempos de crisis. [online] repositori.uji.es. Available at:  
<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/73232/32403.pdf?Sequence=1> [accessed 27 apr. 2017].
10. Caicedo, m. (2017). El engagement y la satisfacción del colaborador, dos factores relacionados con satisfacción del cliente. [blog] psigma org.

11. Pérez zapata, d., Peralta Montecinos, j. And Fernández-Davila jara, p. (2014). Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de chile. *Universitas psychologica*, 13(2).
12. *European Scientific Journal* April 2013 edition vol.9, No.12 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431
13. . Feller M; 2013 abril 24 “No es clima, no es compromiso organizacional... ¡es engagement!”.
14. Suárez alvarez, r. (2017). Introducción a la gestión de recursos humanos en salud. [online] *es.slideshare.net*. Available at: <https://es.slideshare.net/suarezrp/introduccion-a-la-gestion-de-recursos-humanos-en-salud> [accessed 25 apr. 2017].
15. Fernández Merino Carolina, Yáñez Gallardo Rodrigo. Describiendo el engagement en profesionales de enfermería de atención primaria de salud. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2014 Dic [citado 2019 Dic 03] ; 20( 3 ): 131-140. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000300012&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300012&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300012>.
16. Miyahira, j. (2015). Calidad en los servicios de salud ¿es posible? *Revista médica herediana*, 12(3), p.75.

17. Gestipolis.com (2001) ¿qué son calidad, aseguramiento de la calidad y control de calidad?[online] available at:  
<https://www.gestipolis.com/que-son-calidad-aseguramiento-de-la-calidad-y-control-de-calidad/> [accessed 27 apr. 2017].
18. Bobadilla m. , Callata C., Rojas A., "engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa (2015) bachilleres. Universidad del Pacifico, escuela de posgrado.
19. Borrego ales, y. El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales (2016). Magister. Universidad de huelva departamento de psicología clínica, experimental y social
20. Ministerio de salud (2006). Sistema de gestión de la calidad en salud. Lima.
21. Berardi A, Motivación laboral y engagement (2015) bachiller. Universidad Fasta.
22. Uwes: utrecht work engagement scale [internet]. Jalisco uwes; 2002 [citado 26 abr 2012]. Escala utrecht de engagement en el trabajo. Disponible en:  
[http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/schaufeli/test%20manuals/test\\_manual\\_uwes\\_espanol.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/schaufeli/test%20manuals/test_manual_uwes_espanol.pdf)
23. Martinez M. "el cliente interno, su importancia y formas de satisfacerlo" (2016) disponible en :<https://bienpensado.com/el-cliente-interno-su-importancia-y-formas-de-satisfacerlo/>

24. Atalaya pisco, m. Satisfacción laboral y productividad [internet]. 1999 citado: [26-abril- 2017]; iii, (5): 46 – 6 disponible en:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
25. Calidad de vida laboral. Trabajo, salud y vida. 2014 julio 6 [cited 2017 abril 26]. In: prevención integral - [internet blog]. Available from:  
<https://www.prevencionintegral.com/comunidad/blog/psicoprevencion.com/2014/07/06/calidad-vida-laboral-trabajo-salud-vida>
26. Caballero rodríguez k. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. [internet]. 2002 citado: [26-abril- 2017]; 6 (1–2). Disponible en: <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61col5.pdf>
27. Fuentes S. “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”, 2012 bachiller. Universidad Rafael Randivar. Facultad de humanidades.
28. Arévalo, R. (2015). Factores asociados a la satisfacción en el trabajo de los directores de las instituciones educativas secundarias particulares del Distrito de Castilla - Piura (Tesis de maestría en Educación con Mención en Teorías y Práctica Educativa). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú.
29. Rodriguez marin j. Calidad de vida laboral en profesionales de la salud quality of working life of health professionals [internet]. 2010[aceptado 22 septiembre 2010]; 25:318-20 disponible en:  
<http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-calidad-vida-laboral-profesionales-salud-s1134282x10001168>

30. Definición abc, disponible en  
<https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>
32. Gestión de recursos humanos, (1999 ) Ministerio de salud del Perú: disponible en :  
<https://ezapatarunp.files.wordpress.com › 2011/09>
32. Pazos ocaña, a. (2013) calidad de vida laboral de un grupo de personas en situacion de discapacidad cali 2013. Licenciada. Universidad del valle facultad de salud escuela de salud pública maestría en salud ocupacional santiago de cali.
33. Aplicación del cvt - gohisalo para evaluar la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios en guadalajara mexico in: prevención integral - [internet blog]. Available from:  
<https://www.prevencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2015/aplicacion-cvt-gohisalo-para-evaluar-calidad-vida-laboral-en-profesionales-sanitarios-en-guadalajara>
34. Garcés rodríguez, a. Calidad de vida en el trabajo del profesional médico y de enfermería en una empresa social del estado (e.s.e) iii nivel, bogotá 2014. Licenciado. Universidad nacional de colombia facultad de enfermería, departamento de salud de colectivos bogotá, colombia.
35. García ramos, m; lujan lópez m y martinez corona m. Satisfacción laboral del personal de salud [internet]. 2007 citado: 26-abril- 2017]; 15 (2): 63-72 disponible en:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2007/eim072b.pdf>

36. Ministerio de salud (2002) encuesta de satisfacción del personal de salud. Lima.
37. Es.wikipedia.org. (2017). Engagement. [online] available at: <https://es.wikipedia.org/wiki/engagement> [accessed 27 apr. 2017].

# ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

"ENGAGEMENT Y SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017"

<p>¿Qué relación existe entre el engagement y satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Demostrar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral del usuario interno del Centro de Salud de Urcos, Cusco 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar los datos generales del usuario interno del centro de Salud de Urcos, Cusco 2017.</p> <p>Determinar el nivel de engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.</p> <p>Determinar la dimensión vigor del engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos. Cusco 2017.</p> <p>Determinar la dimensión dedicación del engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos. Cusco 2017.</p> <p>Determinar la dimensión absorción del engagement del usuario interno del centro de salud de Urcos. Cusco 2017.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre el engagement y satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.</p>	<p><b>Engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigor</li> <li>• Dedicación</li> <li>• Absorción</li> </ul> <p><b>Satisfacción Laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargo (factores intrínsecos)</li> <li>• Organización (factores extrínsecos)</li> <li>• Interacciones con el jefe inmediato</li> <li>• Oportunidades de progreso</li> <li>• Remuneraciones e incentivos</li> <li>• Interrelación con los compañeros de trabajo</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> <li>• Correlacional</li> </ul> <p><b>Diseño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental</li> </ul>	<p>Cada uno del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>El universo está constituido por todo el personal que trabaja en el centro de salud de Urcos, (58) sea en condición nombrado, contratado u otros.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Determinar la dimensión factores intrínsecos (cargo) de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.</p> <p>Determinar la dimensión relación de factores extrínsecos (organización) de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.</p> <p>Determinar la dimensión interacción con el jefe inmediato en la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.</p> <p>Determinar la dimensión oportunidades de progreso de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.</p> <p>Determinar la dimensión remuneraciones e incentivos de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.</p> <p>Determinar la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo de la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud de Urcos, Cusco 2017.</p>					
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA EN**  
**SERVICIOS DE SALUD**

Los presentes cuestionarios pertenecen a un trabajo de investigación que tiene como objetivo analizar diferentes aspectos de la organización en la que trabaja.

**Instrucciones:** A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características sobre la relación con su trabajo.

Tenga en cuenta que no existen respuestas correctas o incorrectas, y que debe responder de la forma más sincera y espontánea posible, siguiendo las instrucciones que se presentan en cada grupo de preguntas.

**I . DATOS GENERALES**

1. **Edad:** ( ) 18 – 35 ( ) 36 – 45 ( ) 45 a más
2. **Sexo:** ( ) Femenino ( ) Masculino
3. **Estado civil:** ( ) Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado
4. **Condición laboral:** ( ) Nombrado ( ) Contratado ( ) Otros  
(Municipio, SERUMS, etc)
5. **Tiempo de servicio:** ( ) Menos de 1 año ( ) 1 – 5 años ( ) Más de 5 años
6. **Grupo ocupacional:** ( ) Médico ( ) Odontólogo ( ) Obstetra ( )  
Enfermera

( ) Psicólogo ( ) Químico farmacéutico ( ) Biólogo ( ) Personal  
 Técnico ( ) Administrativos ( ) Transporte y servicios de apoyo

## II. DATOS ESPECIFICOS

### ENCUESTA ENGAGEMENT

Las siguientes afirmaciones tratan acerca de cómo te sientes en tu trabajo. Por favor, lee cuidadosamente cada afirmación y decide si es que te sientes de esta manera en tu trabajo. Si es que nunca te has sentido en tu trabajo como especifica la afirmación dada, por favor, marca con una «X» el número 0 (cero) en el espacio que está al costado de la afirmación. Si alguna vez te has sentido en tu trabajo como especifica la afirmación leída, indica la frecuencia, marcando con una «X» el número (del 1 al 6) que mejor describa la frecuencia con la que sientes lo descrito.

Nunca	Casi nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente	Siempre
<u>0</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>

VIGOR								
7	En mi trabajo me siento lleno de energía	0	1	2	3	4	5	6
8	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9	Cuando me levanto en las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	0	1	2	3	4	5	6

10	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	0	1	2	3	4	5	6
11	Soy muy persistente en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
12	Incluso cuando las cosas no van bien continuo trabajando	0	1	2	3	4	5	6
DEDICACION								
13	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	0	1	2	3	4	5	6
14	Estoy entusiasmado con mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
15	Mi trabajo me inspira	0	1	2	3	4	5	6
16	Estoy orgulloso del trabajo que hago	0	1	2	3	4	5	6
17	Mi trabajo es retador	0	1	2	3	4	5	6
ABSORCION								
18	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
19	Estoy inmerso en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
20	Me "dejo llevar" por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
21	Me es difícil desconectarme de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
22	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	0	1	2	3	4	5	6
23	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	0	1	2	3	4	5	6

## ENCUESTA DE SATISFACCION DEL PERSONAL DE SALUD

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, para que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes.

Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA

Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización.

Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

Marca con una «X» el número o la afirmación leída, que mejor describa la frecuencia con la que sientes lo descrito.

5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

CARGO (FACTORES INTRINSECOS)						
24	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí	5	4	3	2	1
25	En mi trabajo siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	5	4	3	2	1
26	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	5	4	3	2	1
27	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	5	4	3	2	1
ORGANIZACIÓN (FACTORES EXTRINSECOS)						
28	En mi trabajo mi servicio está bien organizado	5	4	3	2	1
29	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
30	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
31	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
32	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1

33	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
34	El nombre y prestigio del <b>MINSA</b> es gratificante para mí	5	4	3	2	1
INTERACCIONES CON EL JEFE INMEDIATO						
35	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
36	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
37	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	5	4	3	2	1
38	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
39	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
OPORTUNIDADES DE PROGRESO						
40	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1

41	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
REMUNERACIONES E INCENTIVOS						
42	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
43	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO						
44	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
45	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1

## SECCIÓN DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

### INSTRUCCIONES

Si existen asuntos especiales que Usted desea destacar escriba sus comentarios en esta página. **PORFAVOR: NO FIRME.** (Recuerde que esta encuesta es anónima).

Siéntase en libertad de expresar su opinión sobre el tema(s) que le preocupen y desee hacer de conocimiento:

---

---

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

a) OTROS

**SOLICITO: Permiso para realizar  
trabajo de investigación**

**DRA. LIZ VANESSA ZARATE QUISPE GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE  
URCOS**

Yo, **Nury Sutta Amat** con  
DNI N° **72498241** con domicilio legal  
en **Calle Clorinda Matto de Turner**  
**# 560 distrito de San Jerónimo** de  
profesión **Cirujana Dentista** con N°  
COP **37289**, ante usted con el  
debido respeto me presento y  
expongo:

**Me presento ante usted respetuosamente y expongo:**

Que al estar concluyendo la **Maestría en Salud Pública**, mención: **Gerencia en  
Servicios de Salud en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco**, solicito  
a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre:  
**“ENGAGEMENT Y SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL  
CENTRO DE SALUD DE URCOS, CUSCO 2017.”**

Para optar el grado académico de Magister.

**POR LO EXPUESTO**

Ruego a usted señora Gerente del Centro de Salud de Urcos acceder a mi  
petición.

Urcos, 8 de junio del 2017

