

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE PSICOLOGÍA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO(A) EN
PSICOLOGÍA**

“Engagement y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del
rubro ferretero en Trujillo”

Área de Investigación:

Ciencias Médicas – Psicología de las organizaciones y del trabajo

Autor(es):

Mendoza Cruz, Christopher Darwin
Nuñez Sánchez, Ana Paula

Jurado Evaluador:

Presidente: Diana Jacqueline Salinas Gamboa.

Secretario: Edwar Isidro Sanchez Alvarez.

Vocal: Renato Daniel Honores Morales.

Asesor:

Borrego Rosas Carlos Esteban

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6168-300X>

Trujillo – Perú

2023

Fecha de sustentación: 2023/09/08

Engagement y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo


Dr. Carlos Borrego Rosas
Psicólogo

Declaración de originalidad

Yo **Carlos Esteban Borrego Rosas**, docente del Programa de Estudio de **Psicología**, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada "**Engagement y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo**", autores **Mendoza Cruz Christopher Darwin & Núñez Sánchez Ana Paula**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de **4%**. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (20 de setiembre del 2023).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 20 de setiembre del 2023.



Autora
Christopher Darwin Mendoza Cruz
DNI: 71893634



Autora
Ana Paula Núñez Sánchez
DNI: 75494636



Asesor
Borrego Rosas Carlos Esteban
DNI: 40266398
ORCID: 0000-0001-6168-300X

**“ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE UNA EMPRESA DEL RUBRO FERRETERO EN TRUJILLO”**

PRESENTACIÓN

De acuerdo con la normativa vigente publicada en el Reglamento de Grados y Títulos Profesionales del Departamento de Medicina Humana de la Facultad de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, se presenta una investigación denominada “Engagement y Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo” con la finalidad de obtener un título profesional con una licenciatura en Psicología.

Con la mayor transparencia y apertura, se le dará verdadero valor, les agradecemos de antemano su consejo y evaluación.

Los autores.

DEDICATORIA

*A mis padres; me apoyaron cuando debían,
pero sobre todo cuando lo querían, siempre.*

*Jesús y Sebastián; mis amigos,
colegas y también cómplices de vida.*

*A Xime; la vida es tan inesperada,
bonita, pero principalmente límite.*

*Es por ti y para ti, Annie Sophos;
A quién sin saberlo fue, es y será la
dueña de mi corazón, razón de mis
acciones y el orgullo más grande de
mi existencia.*

Christopher Darwin Mendoza Cruz.

DEDICATORIA

A Dios; por ser mi fortaleza.

*A Patricia, mi madre; mi mayor
ejemplo de superación en la vida.*

*A mi padre Guillermo, por haberme
motivado a seguir adelante a pesar
de cada adversidad que se me presente.*

*A mi hermano Guillermo, por estar
siempre presente sacándome una
sonrisa.*

*A mi pareja Jorge, por acompañarme
y amarme incondicionalmente.*

Ana Paula Núñez Sánchez.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer los trabajadores de la empresa, por la cooperación en el desarrollo de la investigación

Agradecer a nuestro asesor de Tesis, Carlos Borrego por su apoyo y atención brindada.

Finalmente, agradecer a cada participante por su valiosa colaboración con el presente estudio.

Los autores.

RESUMEN

La presente investigación se realizó bajo el método de tipo sustantivo y diseño descriptivo correlacional que tuvo como finalidad establecer la correlación entre el Engagement y Satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo contando con una muestra poblacional de 100 participantes de la institución privada en la cual se aplicaron los instrumentos psicológicos Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) y una adaptación de la prueba Cuestionario Engagement - Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003). En cuanto a los hallazgos de esta investigación se obtiene una comprobación en las hipótesis planteadas indicando que existe una correlación muy significativa, directa, de alto grado entre ambas variables (engagement y satisfacción laboral) y sus dimensiones, estos resultados obtenidos con un nivel estadístico mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman. Se llegó a la conclusión que existe relación entre engagement y la satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVE: Engagement, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigation was carried out under the substantive type method and descriptive correlational design whose purpose was to establish the correlation between Engagement and job satisfaction of the collaborators of a company in the hardware sector in Trujillo, with a population sample of 100 participants from the institution. private in which the psychological instruments Job satisfaction questionnaire S20/23 by J.L. Meliá and J.M. Peiró (1998) and an adaptation of the Engagement Questionnaire - Work and Well-being Survey (UWES) by Wilmar Schaufeli and Arnold Bakker (2003). Regarding the findings of this research, a verification is obtained in the hypotheses, indicating that there is a very significant, direct, high-grade correlation between both variables (engagement and job satisfaction) and their dimensions, these results obtained with a statistical level through Spearman's rho correlation coefficient. It was concluded that there is a relationship between engagement and job satisfaction.

KEY WORDS: Engagement, job satisfaction.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi

CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO

1.1.EL PROBLEMA	11
1.1.1. Delimitación del problema	11
1.1.2. Formulación del problema	14
1.1.3. Justificación del estudio	14
1.1.4. Limitaciones	15
1.2. OBJETIVOS	16
1.2.1. Objetivos generales	16
1.2.2. Objetivos específicos	16
1.3. HIPÓTESIS	16
1.3.1. Hipótesis generales.....	16
1.3.2. Hipótesis específicas	16
1.4. VARIABLES E INDICADORES	17
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN	17
1.5.1. Tipo de investigación	17
1.5.2. Diseño de investigación	17
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	18
1.6.1. Población.....	18
1.6.2. Muestra.....	18
1.6.2. Muestreo.....	18
1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	19
1.7.1. Técnica	19
1.7.2. Instrumentos	19
1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	20

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	23
---------------------------------------	-----------

**CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL TEÓRICO**

2.1. Antecedentes	25
2.2. Marco teórico.....	32
2.2.1.1. El Engagement	32
2.2.1.1.1. Origen:.....	32
2.2.1.1.2. Defniciones	32
2.2.1.1.3. Causas del Engagement.....	32
2.2.1.1.4. Beneficios del Engagement.....	36
2.2.1.1.5. Factores asociados al Engagement.....	36
2.2.1.1.6. Formas para aumentar el Engagement	41
2.2.1.1.7. Dimensiones del Engagement	42
2.2.1.2. Satisfacción Laboral.....	38
2.2.1.2.1. Definición.....	43
2.2.1.2.2. Teorías de la satisfacción laboral	47
2.2.1.2.3. Tipos de satisfacción laboral	50
2.2.1.2.4. Causas de la satisfacción laboral.....	50
2.2.1.2.5. Consecuencias de la Satisfacción Laboral	51
2.2.1.2.6. Iportancia de la satisfacción laboral	51
2.2.1.2.7. Factores determinantes de la satisfacción laboral	52
2.2.1.2.8. Variables relacionadas con la satisfacción laboral.....	52
2.2.1.2.9. Dimensiones de la satisfacción laboral	53
2.3. Marco conceptual.....	43

**CAPÍTULO III
RESULTADOS**

RESULTADOS.....	56
-----------------	----

**CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DE RESULTADOS**

ANÁLISIS DE RESULTADOS	61
------------------------------	----

**CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones	70
5.2. Recomendaciones.....	71

**CAPÍTULO VI
REFERENCIAS Y ANEXOS**

7.1. Referencias	74
7.2. Anexos.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre el engagement y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.	57
Tabla 2: Nivel de engagement en los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.....	58
Tabla 3: Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo	59
Tabla 4: Relación entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de satisfacción laboral.....	60

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. Delimitación del problema

Según Coz y Matto (2021), en las últimas dos décadas se ha prestado mayor atención a los bienes de consumo que satisfacen las necesidades de los trabajadores como indicadores estrechamente vinculados al éxito o fracaso de las organizaciones. Es por esta razón que cada vez más investigaciones científicas enfatizan el desarrollo de tendencias que buscan aumentar los niveles de satisfacción laboral de los empleados con el fin de lograr un buen desempeño en sus puestos, junto con la promoción de un ambiente laboral colaborativo entre los grupos de trabajo, lo que a su vez contribuye a la motivación intrínseca de cada individuo. En este sentido, Coz y Matto destacaron que “entre las variables que han sido objeto de mayor examen en las investigaciones se encuentran la satisfacción laboral y el engagement”.

Por lo tanto, una de las labores principales de los altos mandos de una organización es lograr establecer políticas, estrategias y actividades que permitan hacerles frente a los factores negativos desde los niveles operativos hasta los niveles gerenciales con el compromiso y la participación de todos, a fin de mostrar una marcada preocupación por las condiciones de trabajo que la empresa les brinda a sus talentos humanos, y garantizar la tranquilidad y el bienestar de sus trabajadores, de acuerdo con lo afirmado por Grados y Moore: “toda organización debería enfocarse en el aprendizaje y desarrollo de los empleados para mantenerse viva en el mundo competitivo, de lo contrario afectará en la productividad de la empresa” (p. 12).

El engagement es, según Vargas y Estrada (2016), un estado que involucra áreas psicológicas, afectivas y cognitivas que debería estar constituido por cualidades de entusiasmo, esfuerzo, pasión y energía en cada colaborador. De esa forma, metafóricamente hablando, se podrían capturar “las manos, cabeza y corazón de sus

empleados”. Además, los autores afirmaron que “el engagement en el trabajo es un factor muy importante debido a que tiene efectos positivos en determinadas variables como: el desempeño de las tareas, los comportamientos de ciudadanía organizativa, el comportamiento innovador o la reducción de las intenciones de abandono” (Vargas y Estrada, p. 2). Por ello, diversos estudios afirman que, cuando existe un nivel de engagement alto en el trabajo, las compañías pueden considerarlo como una ventaja competitiva.

Por otro lado, la satisfacción laboral puede ser definida, según Álvarez et al. (2019), como “el modo de actuar que el trabajador muestra a su actividad, basándose en valores y afirmaciones que el colaborador desarrolla de su propia acción laboral y que probablemente intervendrán de manera significativa en su proceder” (p. 89). Esto se complementa con lo afirmado por Sánchez y García (2017): “para que una empresa contribuya con eficiencia a sus obligaciones con los empleados, accionistas y la sociedad, sus directivos deben generar una relación entre la organización y sus trabajadores que satisfaga las necesidades siempre cambiantes de ambas partes” (p. 161).

En esta realidad nacional, todavía la consolidación de un adecuado grado de engagement de los colaboradores es un tema pendiente, pues, según Charry y Solórzano (2021), “desde antes de la pandemia, se presentaron problemas diversos en las organizaciones, principalmente en el bajo rendimiento laboral, bajos niveles de energía, así como de niveles de motivación y satisfacción de los trabajadores, trayendo como consecuencia que no se alcancen los logros esperados. Se considera como una de las causas principales a la existencia de un inadecuado estado psicológico que permita un desenvolvimiento óptimo, así como, el desarrollo de habilidades sociales del trabajador, y que este responda de manera eficiente a las demandas” (p. 2).

Respecto a la satisfacción laboral dentro del ámbito nacional, este también es un problema latente y con serios detalles por abordar, puesto que, según los estudios más recientes publicados en la página web Info Capital Humano, en el 2017 el 76 % de peruanos respondió negativamente cuando fue consultado si era realmente feliz en su trabajo. Ello evidenció que las empresas peruanas y las que operan dentro del territorio no han logrado demostrar la preocupación por el bienestar y la comodidad de sus colaboradores, aun cuando sus resultados económicos anualmente sean positivos y su rentabilidad continúe un ciclo de ascenso, por lo que es necesario el debido reconocimiento a quienes logran que dichos resultados sean una realidad.

A nivel local, la situación no es muy distinta, pues aun cuando el departamento de La Libertad y, en especial, Trujillo, es reconocido en distintas partes del mundo como una provincia netamente comercial, no se ha visto una propuesta clara y decidida en gran parte de las empresas, y eso se puede demostrar a través del ranking Great Place to Work, donde solo existe una empresa con un buen ambiente laboral, reconocida como un “lugar adecuado para trabajar”. Esta es un ejemplo digno de imitar por empresas locales, las cuales deben preocuparse mucho más por lograr un compromiso sólido en sus colaboradores, bajo una adecuada cultura que los guíe a sentirse plenamente satisfechos de pertenecer a la organización y brindar lo mejor de cada uno de ellos.

Por todo lo mencionado, es importante analizar el impacto entre estas dos variables existentes en los trabajadores de la empresa perteneciente al rubro ferretero en la ciudad de Trujillo, porque la satisfacción laboral es un factor necesario para lograr un engagement debidamente consolidado. Lo anterior tiene como fin favorecer directamente no solo a los gerentes, dueños y accionistas de la organización objeto de estudio, sino también a cada uno de los colaboradores, y esto contribuye a que desarrollen un sentido de compromiso, pertenencia y valoración hacia su trabajo y a la empresa para la cual

laboran, lo que finalmente influye en su motivación y logra una organización sólida con un elevado grado de fidelización, involucramiento y bienestar emocional de todos sus colaboradores.

Con base en este contexto, se hace necesario realizar la siguiente investigación en la población elegida, puesto que se pueden observar puntos a analizar en lo que respecta al ambiente laboral y la dinámica entre colaboradores, y eso es favorable no solo para el estudio, sino también para la empresa, debido a que se facilita la toma de decisiones según los hallazgos. De esta manera, se busca mejorar el rendimiento interno e impactar positivamente a los stakeholders.

1.1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo?

1.1.2. Justificación del estudio

El estudio tiene resultados favorables como precedente e incentivo para conocer la conexión entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una compañía del rubro ferretero de Trujillo; por lo tanto, sería útil para otras investigaciones a futuro que busquen la mejoría del compromiso y el bienestar en la organización.

La siguiente investigación se justifica teóricamente para expandir el conocimiento de la población en lo que concierne al significado de engagement, cómo desarrollarlo laboralmente y de qué manera ayuda a situar el nivel de satisfacción de los colaboradores en una rutina diaria laboral. En cuanto a la implicación práctica, la realización de esta investigación tiene un impacto significativo en el área de gestión del talento humano de la empresa del rubro ferretero. Los resultados obtenidos brindan una oportunidad única para implementar intervenciones transformadoras que podrían revolucionar el

compromiso y la satisfacción laboral. Mediante programas innovadores y charlas inspiradoras, se pueden corregir los aspectos deficientes y fortalecer los niveles de compromiso y satisfacción en el trabajo. Además, se recomienda establecer inducciones preventivas para el personal nuevo, a fin de sentar las bases para un futuro de éxito y un ambiente laboral en constante mejora. Estas acciones audaces y visionarias han de conducir a una transformación completa de la organización.

La investigación se encuentra socialmente justificada, debido a que, al promover el nivel entre las variables engagement y satisfacción laboral en el personal, se repercute positivamente en la atención al cliente de la organización. Asimismo, se pueden observar mejoras en el grupo social de cada trabajador, de tal manera que la familia, los colegas y las amistades pueden beneficiarse de los resultados de esta investigación.

1.1.4. Limitaciones

La presente investigación se basa en las propuestas teóricas del engagement de Schaufeli, et., Baker (2003) y en la variable de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1998).

Los resultados de la presente investigación se pueden generalizar en la población de estudio y como referencia para poblaciones similares.

1.2.OBJETIVOS

1.2.1. Objetivos generales

- Determinar la relación entre el engagement y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de engagement de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.
- Determinar la relación entre las dimensiones del *engagement* (vigor, dedicación y absorción) y las de la satisfacción laboral (satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas y satisfacción con la participación) de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis generales

Hi: Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.

1.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación entre las dimensiones del engagement (vigor, dedicación y absorción) y las de la satisfacción laboral (satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas y satisfacción con la participación) en los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

Variable 1: Engagement, será evaluado con el cuestionario de Bienestar y Trabajo, cuyos indicadores son:

- Vigor.
- Dedicación.
- Absorción.

Variable 2: Satisfacción Laboral, será evaluada con el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, cuyos indicadores son:

- Satisfacción intrínseca del trabajo.
- Satisfacción con la supervisión.
- Satisfacción con el ambiente físico.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas.
- Satisfacción con la participación.

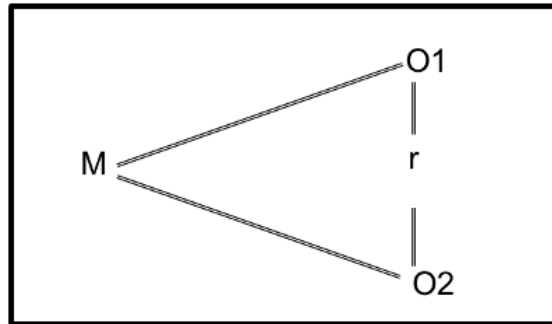
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

1.5.1. Tipo de investigación

Para Sánchez y Reyes (2006) la investigación es de tipo sustantiva, pues estudia las variables tal y como se muestran en la existencia.

1.5.2. Diseño de investigación

El actual estudio hace uso de un diseño descriptivo correlacional, de acuerdo con Sánchez y Reyes (2006), porque con este modelo es posible examinar, dentro de una misma muestra, si existe correlación entre una variable y otras. El esquema correspondiente según el diseño descrito se muestra a continuación.



Donde:

M: Muestra (colaboradores de la empresa del rubro ferretero)

O1: Observación de la V.1 (Engagement)

O2: Observación de la V.2 (Satisfacción Laboral)

R: Correlación entre ambas variables

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.6.1. Población

Conformada por 122 colaboradores (hombres y mujeres) de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.

1.6.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 100 colaboradores del rubro ferretero en Trujillo.

Colaboradores	N°	%
Administrativos	16	13.11%
Operativos	84	68.86%
Exclusión	22	18.03%
TOTAL	122	100%

1.6.2.1. Criterios de inclusión.

- Tiempo de permanencia mayor a tres meses.
- Colaboradores que deseen ser partícipes voluntarios en el presente estudio.
- Colaboradores que se encuentren dentro de la planilla de la empresa.

1.6.2.2. Criterios de exclusión.

- Se excluyen los protocolos que no hayan sido completados.
- Se excluyen los colaboradores que no asistan el día de la administración de instrumentos.

1.6.2. Muestreo

La muestra empleada en esta investigación es el universo muestral, puesto que esta ha de ser estudiada, medida y cuantificada. Al respecto, los colaboradores de la empresa de ferretería tuvieron la misma posibilidad de pertenecer a ella (López, 2004).

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.7.1. Técnica:

Encuesta: la presente investigación hace uso de la encuesta para la recolección de datos relacionados con las variables; esta, según Rada (2001), es “una búsqueda sistemática de información en la que el responsable de la investigación interroga a una cantidad de individuos sobre los datos que quiere conseguir y consecutivamente reúne estos datos para luego evaluarlos”.

1.7.2. Instrumentos:

Para la investigación se aplicaron dos instrumentos.

- **Instrumento 1:**

El cuestionario engagement - encuesta de bienestar y trabajo (UWES) tuvo como autores a Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker. Dicho instrumento fue construido en la Universidad de UTRECHT en el año 2003, en Holanda.

Sánchez (2019) fue la encargada de la adaptación y la estandarización en la ciudad de Trujillo, con colaboradores de una entidad financiera en la misma ciudad.

El objetivo del instrumento fue medir el engagement en diversos centros de trabajo, de acuerdo con tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), y fue validado a través de cinco elementos. La obtención de los puntajes numéricos a través del instrumento se realizó bajo una modalidad de escala de Likert, la cual contaba con siete alternativas de respuesta: nunca (0), casi nunca (1), algunas veces (2), regularmente (3), bastante veces (4), casi siempre (5) y siempre (6). Estos puntajes ayudaron a establecer tres niveles: bajo, medio y alto.

Cabe destacar que las propiedades psicométricas de la versión original del UWES indicaron una validez de constructo correcta mediante análisis factorial confirmatorio, pues los índices de ajustes que obtuvieron fueron satisfactorios (GFI .93 , AGFI .90 CFI .93, RMSEA .07), de igual manera, se obtuvo la confiabilidad de alfa de Cronbach iguales o superiores al valor crítico de .70, aunque usualmente los valores alfa de Cronbach están entre .80 y .90.

En la adaptación utilizada por Sánchez, se obtuvo la validez por análisis item test arrojando valores entre .40 y .76, indicando un buen grado de correlación entre los ítems y la escala UWES; por otro lado, la confiabilidad se determinó

mediante el Coeficiente de Omega, obteniendo índices altos de consistencia interna, que oscilan entre .78 el más bajo y .93 el más alto, lo que indica una buena confiabilidad

- **Instrumento 2:**

El cuestionario de satisfacción laboral S20/23 fue diseñado por Meliá y Peiró en 1998, y fue realizado en la Universidad de Valencia en la línea de investigación de psicología de la seguridad. Este instrumento corresponde a la segunda versión del cuestionario, dado que el primero era más largo (cuestionario S4/82).

Siendo adaptado en el Lima, Perú por Pereyra Quiñones (2015), específicamente en trabajadores industriales del Callao. Su aplicación dura aproximadamente de 10 a 15 minutos y puede ser administrada de forma individual o colectiva.

Esta mide cinco dimensiones: satisfacción intrínseca del trabajo (ítems 1, 2, 3 y 5), satisfacción con la supervisión (ítems 13, 14, 15, 16, 17 y 18), satisfacción con el ambiente físico (ítems 6, 7, 8, 9 y 10), satisfacción con las prestaciones recibidas (ítems 4, 11, 12, 22 y 23), y satisfacción con la participación (ítems 19, 20 y 21). Al respecto, el instrumento califica el grado de satisfacción o insatisfacción que producen los diferentes ámbitos inherentes al puesto de trabajo a través de una escala de Likert con calificaciones de siete niveles: 1 (muy insatisfecho), 2 (bastante insatisfecho), 3 (algo insatisfecho), 4 (indiferente), 5 (algo satisfecho), 6 (bastante satisfecho) y 7 (muy satisfecho).

En la adaptación utilizada por Pereyra el coeficiente de validez, bajo el criterio de jueces y el coeficiente de Aiken, fue de 1.0; y su índice de confiabilidad es .921, a través del Alfa de Cronbach (Pereyra 2015).

Se realizó un estudio piloto para evaluar la confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral, hallándose un valor de .866 correspondiente a una confiabilidad muy buena y una validez del instrumento de satisfacción laboral, mediante la correlación ítem test corregida, encontrándose valores entre .203 y .896, superiores al mínimo recomendado de .20 (Anexo 4).

1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la obtención de información se coordinó la accesibilidad a la población. Cuando se obtuvo una respuesta afirmativa, se organizó un cronograma para realizar la evaluación respectiva y los horarios disponibles de la muestra poblacional. En el horario pactado, se indicó en el formulario google forms el motivo de la recolección de información, enfatizando que su participación debía ser voluntaria. Después de su aceptación en el consentimiento, se dio lugar a visualizar el cuestionario UWES, una vez terminado este, se dio paso al cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Al culminar la evaluación, se revisó los protocolos debidamente respondidos, a fin de ingresarlos en la base de datos en Excel.

1.9. Análisis estadístico

La base de datos con la información recogida mediante los dos instrumentos aplicados se exportó al *software* estadístico SPSS versión 25, el cual permitió la obtención de los resultados de la presente investigación conforme a los objetivos propuestos. En primer lugar, para identificar los niveles de ambas variables en la muestra evaluada, se utilizó la estadística descriptiva a través de la obtención de las frecuencias simples y porcentuales. Posteriormente, se realizó la contrastación de la hipótesis de normalidad de las puntuaciones mediante el estadístico inferencial de Kolmogorov-Smirnov, el cual identificó diferencias significativas y muy significativas con una distribución normal; por tanto, las puntuaciones de ambos instrumentos no siguieron una distribución que se ajustara a la normalidad, entonces, para analizar la correlación entre ambas variables, a nivel general y por dimensiones, se debió utilizar la estadística no paramétrica.

El estadístico no paramétrico, empleado para el análisis de hipótesis de correlación, fue el coeficiente rho de Spearman, el cual permitió contrastar la presencia o no de la relación entre las variables del estudio, para ello se utilizó el criterio estadístico del valor $p < .05$, con el fin de aceptar la presencia de correlación. Sin embargo, por el contrario, si el valor p obtenía un valor por encima de .05, se rechazaba la posibilidad de dicha relación. Finalmente, los resultados obtenidos se ingresaron en tablas, las cuales se ajustaron a lo reglamentado por las normas de la American Psychological Association (APA) en su séptima edición.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel Internacional

Córdoba (2015) en su estudio tuvo como objetivo identificar los niveles de engagement y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla. La muestra seleccionada fue de 69 colaboradores que actualmente trabajan en dicha organización, con edades comprendidas entre 18 y 45 años. Para alcanzar los objetivos planteados, se utilizó el cuestionario UWES, que consta de 17 ítems con una escala tipo Likert, diseñado para medir los factores de vigor, dedicación y absorción del engagement. La investigación se clasificó como descriptiva, y se realizó la tabulación de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento. Los hallazgos de la investigación revelaron que los colaboradores presentan un alto nivel de engagement, demostrando entusiasmo hacia su trabajo y un sentido de pertenencia hacia la organización y que la satisfacción laboral está relacionada con este, señalando que al incrementar o disminuir uno de estos factores el otro se verá afectado de la misma manera.

Granados (2019) en su investigación titulada "Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República" en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia de la ciudad de Bogotá, Colombia. La evaluación se realizó mediante el cuestionario UWES de la Utrecht Work Engagement Scale, que consta de 17 preguntas que revelan tres aspectos: (fortaleza, compromiso y absorción). Según el marco teórico utilizado, la máxima apropiación de los recursos personales permite que una persona perciba las tareas como desafíos satisfactorios, contribuyendo así al bienestar psicosocial y evitando el síndrome de burnout. En resumen, la investigación de Granados resalta la importancia del engagement laboral como el interés de los empleados en las

actividades que realizan en la organización, y señala que actualmente es una tendencia emergente relevante en el campo de los recursos humanos.

Sanabria (2019) en su investigación tuvo como objetivo conocer la conexión entre los términos satisfacción laboral y Engagement en una constructora ubicada en Colombia, en la ciudad de Bucaramanga. Su estudio tiene la característica no experimental de corte transversal correlacional. La muestra de estudio fue de 127 trabajadores. La obtención de datos se obtuvo mediante dos instrumentos como la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en escala de Likert y la Escala de Satisfacción General. Como resultado de esta investigación se obtuvo que efectivamente el Engagement tiene una relación significativa con la Satisfacción Laboral, del mismo modo se evidenció que existían niveles altos para ambas variables y que tenían relación con las dimensiones de condiciones laborales, salario y beneficios sociales. Las conclusiones fueron que los líderes de las compañías deberían implementar métodos que permitan brindar espacios amigables que sean más beneficios para la salud ocupacional de los trabajadores.

A Nivel Nacional

Delgado y Velásquez (2018) buscaron evidenciar en su estudio la influencia que tienen el Engagement en la Satisfacción Laboral que perciben colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa 2018. Su investigación fue de tipo descriptivo - correlacional transversal. La muestra estuvo conformada por 25 personas. La información se obtuvo mediante la aplicación de dos instrumentos, el instrumento UWES y el SPL de Sonia Palma Carrillo. Como resultado, el engagement afecta la satisfacción laboral, lo que significa que a mayor engagement, mayor satisfacción laboral.

De Souza (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018. Su estudio tuvo un diseño de investigación no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores. La información se obtuvo mediante dos instrumentos como la Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979) y la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9) creado por los autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003). Los resultados obtenidos fueron que existe correlación positiva moderada entre ambas variables ($r=0.350$), además según el p valor 0.000, menor a 0.01 indica que esta correlación es altamente significativa.

Concha y Pauca (2019) en su investigación tuvieron como objetivo determinar la relación del Engagement con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C. Arequipa – 2019. Su investigación fue de diseño no experimental de carácter cuantitativo con enfoque transversal y de tipo correlacional causal. Su muestra estuvo conformada por 75 trabajadores. La información se obtuvo mediante la aplicación del instrumento UWES y el cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. Los resultados mostraron que existe relación entre el Engagement y la satisfacción laboral del personal de la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C. de Arequipa.

Sutta (2019) en su 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. Su estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, de diseño no experimental. Su muestra estuvo conformada por 58 usuarios internos. La información se

obtuvo mediante dos instrumentos ya validados, 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. Como resultado se obtuvo una relación altamente significativa entre el engagement y la satisfacción 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.

Coz y Matto (2021) en su estudio tuvieron como objetivo estudiar e interpretar la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en puestos administrativos de empresas en Lima Metropolitana. Su investigación fue de tipo cuantitativo con diseño de investigación no experimental de alcance correlacional transversal. La muestra de estudio fue de 100 trabajadores. La recolección de información se obtuvo mediante la aplicación de instrumentos como el Cuestionario UWES-17 de Schaufeli y Bakker (2003) y la Escala Chamba es Chamba de Yamamoto (2012). Como resultado se obtuvo que existía una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. La conclusión que se obtuvo indica que se debe fomentar el desarrollo de prácticas y políticas para crear una fuerza de trabajo satisfecha, motivada y comprometida, tanto con el trabajo que desempeña como con la organización a la que pertenece, de esta manera no solo incrementa la productividad individual, sino también la sinergia del grupo.

Gamarra (2021) en su investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación que, entre el Engagement de la satisfacción laboral, existe en los trabajadores del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD, Cusco 2020. Su investigación fue de tipo cuantitativo, básica y diseño de observacional transversal. La muestra estuvo

conformada por 120 trabajadores del hospital. La recolección de información se obtuvo mediante la aplicación de cuestionarios como la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo y un cuestionario sobre satisfacción laboral. Como resultado se obtuvo que si existe una relación entre ambas variables mediante el coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0,799. Concluye que cuanto más alto sea el nivel de Engagement en los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral y viceversa.

A nivel Regional y local

Suárez, E. (2020) en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de instituciones públicas, Trujillo. El estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental, correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 150 docentes. La información se obtuvo mediante los instrumentos de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9) y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Se obtuvo como resultado que se muestra una correlación directa, de grado bajo $\rho=0.304$ y altamente significativa ($p<0.01$) entre el engagement y la satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de instituciones públicas, Trujillo. Se concluyó que el estado positivo de índole afectivo cognitivo de los docentes, se encuentra relacionado con su satisfacción laboral.

Según Solorzano (2022), el propósito de esta investigación fue determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios Vega S.A.C., ubicada en Trujillo. En términos del diseño metodológico, se llevó a cabo un estudio no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La población objetivo consistió en 40 colaboradores de esta organización. Para recopilar los datos necesarios, se administraron dos cuestionarios UWES (Utrecht

Work Engagement Survey) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral, los resultados obtenidos revelaron que tanto el engagement como la satisfacción laboral se situaron en un nivel medio, con un 50,0% y un 45,0% respectivamente, según las variables evaluadas. A partir del estadígrafo R de Pearson, se determinó que existe una relación positiva entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Negocios Vega S.A.C., Trujillo 2022, con un p-valor de 0,40 y un coeficiente de correlación moderado de 0,462. En conclusión, este estudio demostró que el engagement o compromiso laboral guarda una relación positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.

García y Oruna (2019) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre engagement, vivencias asistenciales y satisfacción laboral de los profesionales de salud, en una muestra de 24 profesionales de salud en el servicio de emergencia y centro obstétrico del Centro de Salud El Bosque, a quienes se les aplicó tres encuestas, de bienestar y trabajo (UWES 17) para determinar el engagement, de vivencias asistenciales, y la escala general de satisfacción laboral (overall job satisfaction). Encontrando los siguientes resultados: Las vivencias asistenciales más frecuentes fueron vivencias positivas (54.2%), seguidas de vivencias intermedias (45.8%); el nivel de satisfacción laboral más frecuente fue satisfecho seguido de moderadamente satisfecho (41.7% cada uno); el nivel de engagement de la mayoría de profesionales fue alto (70.8%), seguido de muy alto (16.7%); Respecto a la relación estadística de variables, no se encontró relación significativa entre las vivencias asistenciales y la satisfacción laboral; sin embargo se encontró relación altamente significativa entre el nivel de engagement y la satisfacción laboral en profesionales con vivencias intermedias;

concluyendo finalmente que existe relación estadística significativa entre engagement y satisfacción laboral, más no entre engagement y vivencias asistenciales.

2.2. Marco teórico

2.2.1.1. El Engagement

2.2.1.1.1. Origen:

El engagement es un término que fue acuñado por Kahn en el año 1990 y sobre el cual se menciona que “los antecedentes del engagement se contemplan a partir de un estudio basado en el burnout, un acontecer de su desarrollo conceptual (reciente y tridimensional) y su respectiva ampliación a las otras profesiones” (Vargas y Estrada, 2016, p. 36). Asimismo, Vargas y Estrada mencionaron: “Los inicios del burnout, se entendía como una combinación de cansancio emocional crónico, fatiga física, pérdida de interés por el trabajo, baja realización personal y deshumanización en el cuidado y atención de los trabajadores”.

Igualmente, “más adelante, el desarrollo conceptual del compromiso se enmarca en la propuesta de Schaufeli y Enzmann, entendiendo el burnout como un estado mental negativo que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional en personas normales” (Vargas y Estrada, 2016, p. 37).

2.2.1.1.2. Definiciones

Los autores Mendoza et al. (2020) definieron el engagement como el sentido del deber, la dedicación y la inspiración que sienten los empleados al realizar su trabajo. Se trata de “un constructo teóricamente opuesto al burnout y designa una experiencia de bienestar de la persona a raíz de la alta vinculación positiva con su trabajo” (Spontón et al., 2012, p. 147). Juárez (como se citó en Schaufeli, 2015) mencionó que el compromiso organizacional es una circunstancia donde las personas en el trabajo sienten mucha energía, se esmeran y se involucran en el rol que cumplen, de tal manera que esto se convierte en un tipo de bienestar y gozo orientado hacia un factor positivo (p. 187).

El presente estudio sustenta sus raíces para la primera variable de investigación en la afirmación de Schaufeli y Bakker (2011), quienes definieron el engagement como un estado mental positivo y pleno asociado al trabajo, y caracterizado por la vitalidad, la dedicación y la asimilación. Más que un estado momentáneo específico, el engagement se describe como un estado emocional cognitivo más persistente e impactante que no se enfoca en una cosa, evento, persona o comportamiento específico (p. 6).

Al realizar una reflexión profunda de la principal definición que guía la investigación, es necesario mencionar que el engagement busca evidenciar el compromiso y el involucramiento de los colaboradores con su puesto de trabajo, que solo es posible si se cuenta con un estado mental positivo, donde las diferentes relaciones influyen en el aspecto sentimental y psicológico de forma general y no se limitan a depender de un objeto, una circunstancia o un modo de hacer las cosas específico. Por último, el compromiso laboral en la empresa es el “grado en el cual los trabajadores se involucran y se comprometen al máximo con su trabajo y con la organización” (Vesga, et al., 2021, p. 229).

Según Ríos (como se citó en Robbins y Judge, 2013), el engagement es el “entusiasmo, satisfacción y involucramiento que tiene un empleado con el trabajo que realiza” (p. 13); y Kahn (1990) definió esta primera variable como “la versión preferible de la persona en labores del trabajo, y su variable opuesta disengagement que vendría a ser el desacoplamiento del sí-mismo hacia los roles de trabajo” (p. 694).

Por otro lado, de acuerdo con Bobadilla et al. (2015), el compromiso en el trabajo “es la fuerza que motiva a los colaboradores a proveer un esfuerzo voluntario adicional a nivel psicológico, físico y emocional en su trabajo, lo cual conlleva a obtener mejores resultados” (p. 6). Además, López y Chiclana (2017) manifestaron que el engagement es

“un constructo psicológico que define un estado mental específico, objetivable mediante escalas particularmente diseñadas y validadas” (p. 53).

El autor Frías (2016) también señaló que, en efecto, el compromiso laboral es un término equivalente para describir al engagement, pero no es establecido por alguna institución, sino que tiene un carácter de uno mismo para uno mismo. Este se caracteriza también por estar lleno de motivación, y tiene el propósito de cumplir óptimamente la función asignada, a fin de trascender en un proyecto de vida donde la ética y los factores afectivo, conductual, creativo y cognitivo estén inmersos en el colaborador. Lo anterior, de modo que no solo se demuestre en el ámbito laboral, sino en la vida misma.

Ahora bien, el engagement en el trabajo tiene como aspecto principal las características de dedicación y vitalidad que muestran los trabajadores en el trabajo y que deben dedicar a la organización para servir a los clientes. Esto hace referencia al deseo y la capacidad de un individuo para contribuir al trabajo, su interés a largo plazo y los buenos resultados para la organización. En síntesis, se trata de cómo se siente el trabajador en la organización, cómo piensa, y cuál es su actitud al momento de realizar sus tareas y relacionarse con los clientes (Cook, 2008). Salgado y Peiró (2008) precisaron que el engagement “es el conjunto de experiencias positivas que pueden derivarse del trabajo y que hacen que la persona se vincule a la organización”.

Por su parte, Zhang y Bartol (2010) explicaron que este término se refiere al “proceso de compromiso creativo, en donde se ve la participación de los empleados en los métodos y procesos relevantes para la identificación de problemas, la búsqueda de información y codificación y la generación de nuevas alternativas” (Zhang y Bartol, 2010, p. 864). De igual manera, Lasso (2015) definió el compromiso como “un estado psicológico positivo, que logra perdurar en el tiempo, que se caracteriza por altos niveles

de energía, concentración, entusiasmo y sensación de agrado mientras se cumple la labor” (p. 30).

Asimismo, Coz y Matto (2021) han señalado al engagement como la actitud altamente influenciada por la motivación positiva que busca desarrollarse con relación a las condiciones o experiencias en el lugar de trabajo. Por ello, lo que busca es aumentar la escala de compromiso con la compañía, los resultados en el trabajo y la calidad del servicio brindado a los clientes internos y externos de la empresa (p. 27). Los autores comentaron que el engagement “se refieren a la vinculación, la implicación, el compromiso, la pasión, el entusiasmo, el esfuerzo, la energía, el lazo, a lo que se hace, el cual no se centra en un objetivo, evento o situación en particular o específica” (Cedeño et al., 2020, p. 28).

Ante esto, Lázaro (2019) también afirmó que el engagement supera el compromiso, pues es una relación sólida que los empleados construyen con su compañía empleadora, y se trata de sumergirse y enfocarse en todo lo que se está haciendo mientras se experimenta una sensación de satisfacción. En síntesis, se trata del sentimiento y del disfrute al formar parte de una organización (p. 43). De acuerdo con este autor, el engagement es mucho más que un fuerte compromiso: es una relación caracterizada por la fortaleza del vínculo entre el colaborador y su institución; este involucra la concentración a través de los cinco sentidos del colaborador para lograr que realice sus actividades acompañadas de un sentimiento de alegría y felicidad, pues se trata de lograr que el colaborador cumpla con su trabajo y que se sienta contento con lo que hace.

Finalmente, después del análisis de cada una de las definiciones que componen el primer elemento del marco teórico, se puede afirmar que el engagement se encuentra ampliamente relacionado con las actitudes motivacionales de un trabajador, las cuales deben ser positivas (energía, entusiasmo y sentimiento de placer). Pero, aun así, este no

solo se encuentra enmarcado dentro de un elevado nivel de compromiso, sino que requiere de un grado de persistencia y constancia para mantener motivado al colaborador e influenciarlo durante el desarrollo de sus labores.

2.2.1.1.3. Causas del Engagement

Según Salanova y Schaufeli (2004), “la investigación científica ha puesto de manifiesto como posibles causas del engagement, los recursos laborales (ej. autonomía, apoyo social) y personales (ej. autoeficacia), la recuperación debida del esfuerzo y el contagio emocional fuera del trabajo” (p. 119). Asimismo, Salanova y Schaufeli (2009) describieron: “el engagement parece estar positivamente asociado con características del puesto que pueden considerarse como recursos motivadores o vigorizantes del trabajo” (p. 119). Ante esto, Cedeño et al. (2020) señalaron que el engagement se formula cuando se evidencian problemas al momento de generalizar un ambiente con emociones positivas. Al implementar estas emociones, estas se pueden repartir por toda la organización de distintas maneras, a fin de beneficiar los resultados, el ambiente laboral y el trato con los clientes (p. 28).

2.2.1.4. Beneficios del engagement.

Los beneficios de contar con un adecuado engagement, según Lázaro (2019), son los siguientes.

- **Aumento en la productividad:**

“Un empleado engaged (que experimenta engagement) presenta una alta motivación, demostrándolo en una mejora en su calidad de trabajo, en su disminución de ausentismo y brindar más de lo que se espera de él”.

- **Disminución en la rotación del personal:**

“Cuando un empleado experimenta engagement (engaged), se siente reconocido por sus jefes, siente que su trabajo tiene valor y aporta en la empresa,

y por ende genera un sentido de pertenencia que hace que quiera estar en ese lugar porque se siente parte de algo mucho más grande”.

- **Aumento en la calidad del servicio del cliente:**

“Los empleados engaged presentan una mayor disposición y más actitudes positivas frente a su trabajo, lo que favorece para que estén más atentos a escuchar las necesidades de sus clientes, brindándoles la atención y empatía que ellos necesitan”.

- **Aumento en las ventas:**

“El aumento en la calidad al servicio al cliente tiene una alta relación con la cantidad de ventas que se logran cerrar de manera exitosa, y por otro lado, se generan promotores de la marca, garantizando de esta manera referido, ventas recurrentes y aliados en futuros negocios”.

- **Innovación de productos/servicios:**

“Cuando los empleados se involucran de manera voluntaria con su organización realizan esfuerzos adicionales para hacer que esta crezca, desarrollando procesos creativos e investigan cómo optimizar los procesos existentes, y a su vez, ofrecen mejores productos y/o servicios hacia un cliente que realmente les importa” (pp. 51-52).

Finalmente, según Lázaro, para que los trabajadores hagan ese esfuerzo adicional y se desempeñen mejor en sus funciones y en el trato con los clientes, se debe enfatizar en tener un buen nivel de engagement con la compañía, de forma que se sientan identificados con los objetivos y los adopten como suyos (p. 52). El engagement “es un estado psicológico positivo, que perdura en el tiempo, que está relacionado con el deseo de permanecer en la organización y que se caracteriza por altos niveles de energía,

entusiasmo, concentración y sensación de agrado, mientras se está trabajando” (Giraldo y Pico, 2012, p. 9).

2.2.1.1.5. Factores asociados al Engagement

Según Carhuajulca (2021), en las organizaciones, la manera en que los altos mandos toman decisiones también afecta los resultados organizacionales y la felicidad de los empleados. Por esta razón, las capacidades que un gerente debe implementar en su repertorio para impactar directamente en el beneficio de la empresa son el autoconocimiento, la autogestión, y la empatía social. Asimismo, Carhuajulca afirmó que diversos autores han investigado a) el engagement, b) la influencia del modelo teórico social de los recursos y demandas laborales en este nuevo constructo, y c) la influencia del *engagement* en otros factores de interés de los *stakeholders* de una organización.

Por su parte, Cedeño et al. (2020) refirieron que el engagement posee diversos aportes sobre los factores relacionados, dado que se considera un estado mental positivo que tiene como objetivo que los trabajadores realicen de manera profesional sus funciones (p. 29). Asimismo, tales factores, según Cedeño et al. (2020), son los que se presentan a continuación.

a) Factores recursos personales

“Los recursos personales están relacionados con los mecanismos motivacionales que vinculan, se comprometen e involucran con su trabajo, mediante las características personales, conductas en el trabajo, autoeficacia, capital psicológico y resiliencia”.

- Características personales:

“Rasgos que tiene cada individuo para que este pueda disfrutar su trabajo, sacarle provecho a su labor y de esta manera sentirse involucrado para lograr un excelente desempeño, sin dejar de lado las emociones positivas como son la alegría, el interés, y la satisfacción en su lugar de trabajo. La percepción de

bienestar implica sentirse bien con el trabajo realizado además de sentirse bien físicamente en el trabajo, lleno de salud y preparación, gozar feliz, motivado e ilusionado”.

- Factores psicológicos:

“Hace referencia al estado psicológico que es caracterizado por 3 factores que se relacionan con una excelente conducta que favorece al entorno del trabajo, estos factores son los siguientes: el vigor, la dedicación y la absorción”.

- La autoeficacia y el capital psicológico:

“Hace referencia a la autopercepción que tiene el individuo de su trabajo con un pensamiento positivo y optimista sobre el cumplimiento de sus labores, las creencias que se tienen sobre las capacidades y competencias para realizarlas con éxito”.

- El capital psicológico:

“Es un estado positivo caracterizado por: la eficacia, optimismo y esperanza. La eficacia expresada como el mantener la confianza en uno mismo, optimismo aquello que ayuda a ver las adversidades como un cambio y la esperanza transforma los problemas en oportunidades”.

- Resiliencia:

“Es la perseverancia que tiene el trabajador dentro de su lugar de trabajo, el cual siempre está en busca de soluciones a los inconvenientes, dificultades que se presenten. Además de esto es importante nombrar las conductas proactivas, la motivación para emprender cosas nuevas y la capacidad de afrontamiento a las demandas laborales”.

- Conductas proactivas:

“Hacen referencia a la transmisión emocional o tendencia a imitar de forma automática las expresiones emocionales de los demás a través de la expresión facial, lenguaje verbal y no verbal”.

- Motivación:

“Hace referencia a que tan motivado se encuentra el trabajador para aprender, abordar cosas nuevas en su lugar de trabajo, generar nuevos retos, busca información para mejorar su trabajo”.

- Capacidad de afrontamiento a las demandas laborales:

“Hace referencia a los esfuerzos cognitivos y conductuales para mejorar las demandas externas o internas; así también las demandas laborales son características de la organización del trabajo que requieren un esfuerzo por parte del empleado para ser realizadas el cual involucra aspectos físicos y psicológicos, para que estos puedan realizarse. Existen varios tipos de demandas, las cuales son demandas cualitativas, demandas mentales, demandas socioemocionales, demandas físicas, demandas organizacionales, demandas trabajo-familia”.

b) Factores recursos laborales

Según Cedeño et al. (2020), los factores motivadores permiten que el trabajador quiera crecer profesional y personalmente, utilizando el constante desarrollo y el aprendizaje. Del mismo modo, se generan sentimientos fuertes hacia la realización de un buen trabajo, bajo los principios de apoyo social, autonomía en el trabajo y retroalimentación (p. 32).

- Apoyo social:

“Consiste en contribuir y mantener relaciones interpersonales con los demás, satisface la necesidad de pertenecer en grupo, el relacionarse con los

demás genera un sentimiento de preocupación por el bienestar emocional, ayudando al fortalecimiento de la empatía, y la confianza”.

- La autonomía en el trabajo:

“Son las necesidades básicas de las personas en el ambiente laboral, teniendo control de las cosas que le ocurren”.

- La retroalimentación:

“Se realiza directamente a los trabajadores para que mejoren sus competencias y logros en el trabajo”.

- Feedback:

“Es el reconocimiento o la retroalimentación que reciben ya sean los trabajadores o los jefes frente a la labor que están realizando, para que de esta manera mejoren sus competencias y sus logros en el trabajo”.

c) **Bienestar psicológico**

Los autores Cedeño et al. (2020) lo definieron como un concepto subjetivo amplio que engloba diversos aspectos sociales y psicológicos relacionados con la felicidad, la calidad de vida y la salud mental, entre otros factores, así como diversas variables personales y contextuales que conducen a que el comportamiento de una persona se enfoque positivamente en sus necesidades y deseos (pp. 29-32).

2.2.1.6. Formas para aumentar el engagement.

La eficacia de cada colaborador es indispensable dentro de una organización, por ello se plantean algunas formas para aumentar el engagement en cada uno de ellos. Según Giraldo y Pico (2012), estas formas son las siguientes:

- Dominio de aprobación:

“Caracterizado por la experiencia obtenida de haber realizado con éxito una labor que genera confianza para volver a realizarla”.

- Modelo indirecto:

“Relacionado a la observación a los compañeros, en donde la actitud infiere hacia labores específicas”.

- Persuasión verbal:

“Aumento de la confianza a causa del reconocimiento positivo sobre las aptitudes propias para realizar con éxito la labor”.

- Sacudida:

“Hace referencia al estado de energía en el que la persona se dispone a realizar la tarea” (p. 14).

2.2.1.7. Dimensiones del engagement.

De acuerdo con Giraldo y Pico (2012), estas dimensiones son las que se listan a continuación:

- Componente físico:

“Aquella energía utilizada para realizar una labor en el trabajo”.

- Componente emocional:

“Sentimientos efectuados en la labor”.

- Componente cognitivo:

“Implicación en un trabajo, de tal manera que todo lo demás se olvida”.

Asimismo, según el UWES, las dimensiones establecidas por Schaufeli et al. (2011) fueron las siguientes:

- Vigor:

“Gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades”.

- Dedicación:

“Estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado”.

- Absorción:

“Se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo” (p. 6).

2.2.1.2. Satisfacción Laboral

2.2.1.2.1. Definición

Con respecto a la segunda variable de estudio, la satisfacción laboral, en la teoría establecida por Meliá y Peiró (1998) se afirma que esta es la “actitud o un conjunto de actitudes positivas desarrolladas por la persona hacia su área de trabajo, su entorno, y todo lo que conlleva ese ambiente de manera general o específica”. Es válido recalcar que la definición propuesta por Meliá y Peiró busca dejar en claro que dicha variable no solo se refiere a una actitud de forma individual, sino a un conjunto de actitudes, y se hace énfasis en la teoría que afirma que el hombre es un ser social y que nació para vivir en sociedad y establecer relaciones con sus semejantes. De esta manera, se deja en evidencia que, sin el establecimiento de diferentes relaciones humanas, no existiría un contexto organizacional para el desarrollo colectivo.

De acuerdo con lo mencionado por Gamarra (2021), la satisfacción laboral es el grado en que un colaborador se identifica con su rol dentro de la organización a la que pertenece. Dicho nivel se vuelve mucho más notorio cuando el colaborador participa consecutivamente en las actividades que allí se realizan y las asume como parte de la valoración que la entidad muestra hacia él. Además, según Palma (2005), la satisfacción

laboral es la actitud mostrada por el colaborador, pero al tomar como base sus valores y creencias, que surgen y se consolidan con el paso del tiempo y el crecimiento de la experiencia cotidiana laboral. De igual modo, la satisfacción en la organización se considera una “expresión *ex-post* de la preferencia del trabajador por el empleo que actualmente ocupa, respecto a otro, que es ideal en el sentido de que solo está presente en su cabeza” (Gamero, 2018, p. 419).

La satisfacción laboral es un concepto complejo y abarca múltiples dimensiones. Se refiere al estado emocional, la actitud, la sensación o el nivel de bienestar que un trabajador experimenta con respecto a su trabajo. Esto puede estar influenciado por las expectativas pasadas y presentes del individuo sobre las recompensas y el papel que desempeña en su trabajo, así como la medida en que se cumplen estas expectativas. En otras palabras, la satisfacción laboral se refiere a la percepción que tiene un trabajador sobre la calidad de su experiencia en el trabajo, y puede ser influenciada por varios factores, como la remuneración, las oportunidades de crecimiento, el ambiente laboral y la relación con los supervisores y compañeros de trabajo (Sánchez et al., 2007, p. 869).

En consecuencia, en su forma más simplificada, la satisfacción laboral se explica como “una actitud de complacencia que cada empleado puede experimentar al ser valorado su trabajo y ver cumplidas sus expectativas” (Ríos, 2014, p. 21) y, a su vez, un “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona” (Locke, 1976, p. 1300).

Adicionalmente, de Souza (2018) indicó que la conducta de un colaborador en el centro laboral refleja el tipo o nivel de su satisfacción; es decir, una persona productiva reflejará que está satisfecha en sus funciones laborales, pero su actitud podría ser negativa si no está satisfecha con lo que hace. La definición propuesta por de Souza en el año 2018 sobre la satisfacción laboral permite afirmar que los diferentes elementos que influyen en

la actitud de un colaborador hacia su trabajo no son solo detalles menores para los gerentes o responsables de las organizaciones; por el contrario, es vital que las funciones gerenciales se orienten a consolidar un adecuado ambiente de trabajo para todos los trabajadores. Solo así se puede garantizar que un colaborador contribuya de forma positiva a las actividades y sienta como suyos los logros alcanzados por la organización. Algunos otras definiciones que complementan el concepto de la satisfacción laboral son las siguientes:

- “El resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y a la vida en general” (Sutta, 2019, p. 28).
- “Sentimiento del colaborador frente a su entorno y las condiciones en las que desarrolla sus actividades” (Zapana, 2020, pp. 42-43).
- Herrera y Sánchez (2012) la definieron como la buena actitud psicológica que tiene el individuo hacia su trabajo, lo cual ocasiona comportamientos que son influenciados por distintos factores que deben ser analizados e interpretados, pues hay diversas repercusiones en la empresa, dado que su subsistencia depende significativamente de la del bienestar y el buen trato de cada uno de sus miembros (p. 221).
- La satisfacción laboral es un estado emocional positivo que es influenciado por la percepción que tiene cada trabajador de las experiencias laborales. De igual forma, esta se ve afectada por las características de cada actividad realizada, y es una de las características más importantes de la calidad de la convivencia en el ambiente de trabajo (Ramos et al., 2020, p. 238).

- “Un estado interno que es expresado, por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, de manera favorable o desfavorable” (Cuadra y Veloso, 2007, p. 50).
- “Favorabilidad o la desfavorabilidad con la que los empleados evalúan su trabajo; evaluación que habitualmente se hace a través de escalas que incluyen aspectos tales como salario, promoción y supervisión” (Morris y Venkatesh, 2010).
- “Es percibida como una actitud, una emoción, un sentimiento, y relacionada con el clima, con la salud mental y el equilibrio personal” (Cantón y Téllez, 2016, p. 215).
- “Es un fenómeno que, normalmente, se asocia con las actitudes de los trabajadores que determinan un peso importante en la consecución de los objetivos y metas organizacionales” (Pedraza, como se citó en Chiang et al., 2017).
- “Un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas en diversos aspectos de su trabajo” (Sánchez y García, 2017, p. 162).
- “Valoración de un objeto, proceso o fenómeno cuando se experimenta o se vivencia algo, y la satisfacción cuando culmina una meta” (Zayas et al., 2015, p. 37).

Después de analizar cada una de las teorías establecidas por diferentes estudiosos, se puede indicar que la satisfacción laboral se define como un elemento emocional que se refleja en la valoración, la aceptación y la conformidad de un colaborador hacia su puesto de trabajo. Dicha satisfacción puede ser desarrollada de forma más profunda con el paso del tiempo, mediante vivencias, anécdotas, actividades, consecución de objetivos y logro de metas establecidas.

2.2.1.2.2. Teorías de la satisfacción laboral.

Diversos autores han tratado de elaborar teorías que buscan explicar la satisfacción laboral. En el caso de Zapana (2020), el autor estableció las siguientes.

a. Teoría de las necesidades

“Maslow destaca que necesariamente se necesita crear un ambiente en la organización, tal que el colaborador pueda sentirse satisfecho por estar cumpliendo todas sus necesidades”.

- Necesidades fisiológicas:

“Son las necesidades relevantes para la supervivencia básica del organismo que pueden ser como, alimentos, líquidos, refugio, satisfacción sexual y otras exigencias corporales”.

- Necesidades de seguridad:

“Son las necesidades de estabilidad, protección, necesidad de estructura, orden, ausencia de miedos u otros”.

- Necesidades de amor y el sentido de pertenencia:

“Son las necesidades sociales, tales como afecto, cariño, sensación de pertenecer o formar parte de un grupo de amigos o la comunidad, aceptación y amistad”.

- Necesidades de estima:

“La satisfacción de la necesidad dirigida hacia la autoestima da lugar a sentimientos de autoconfianza, fuerza, capacidad y suficiencia, de ser útil y necesario en la sociedad. A su vez hacer referencia al logro personal que tendría”.

- Necesidad de autorrealización:

Es el requerimiento de crecer y alcanzar el potencial percibido, lo cual le permite al individuo cumplir metas que le permiten ser lo que siempre ha anhelado.

b. Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Zapana (2020), “estos factores por lo general forman parte del desempeño del cargo y están relacionados con las necesidades más elevadas de Maslow”.

- Los factores satisfactorios o motivadores:

“Se refieren al contenido del cargo, a las tareas y deberes relacionados con el cargo. Son factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia”.

- Los factores higiénicos o insatisfactorios:

“Se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de relaciones entre la dirección y los empleados”.

c. Teoría de la discrepancia de Locke

“Cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor: la discrepancia o relación entre lo que la persona anhela y la perspectiva de aquello que en verdad adquiere; es muy importante lo que él individuo desea. Es así como se refleja en cada caso por un lado la discrepancia entre la percepción y el valor como la relevancia que el sujeto le concede” (de Souza, como se citó en Locke, 1969).

d. Teoría de la satisfacción de facetas de Lawler

Los autores Coz y Mató (2020) mencionaron que la teoría de la satisfacción de facetas establece que la satisfacción laboral se determina al comparar lo que el empleado cree que debería obtener y lo que realmente se le ofrece. Para ello se tomó como referencia

una visualización de lo que recibiría la persona en función del grado de realización de las tareas y/o los requerimientos laborales, así como de los aportes y resultados obtenidos por las personas. Asimismo, Coz y Mató agregaron: “la teoría establece dos elementos claves por los cuales el colaborador logrará experimentar satisfacción o insatisfacción en su ambiente laboral”.

- “La percepción de la cantidad que debería ser recibida de acuerdo al trabajo invertido; es decir, la persona debe sentir que la retribución brindada por la empresa es equitativa al esfuerzo y contribución empleada en la consecución de sus objetivos”.

- “La percepción de la cantidad recibida según la comparación con sus otros compañeros. Como resultado, podrían ocurrir tres situaciones: que el colaborador perciba que recibe igual de lo que da (satisfacción); que su percepción de la cantidad que debería recibir sea mayor a la que realmente se brinda (insatisfacción); o que reciba más de lo que percibe, lo cual lo llevaría a sentirse culpable” (pp. 25-26).

e. Modelo de características laborales de Hackman y Oldham

En el caso de Gamarra (2021), el autor mencionó: “existen cinco dimensiones fundamentales o centrales que permiten evaluar el contexto laboral cercano. Plantean que cualquier trabajo puede ser analizado en función de su potencial motivador, haciendo uso de estas cinco dimensiones”.

- Identificación de la tarea.
- Paridad de las habilidades.
- Importancia de la tarea.
- Autonomía.
- Retroalimentación. (p. 25)

2.2.1.2.3. Tipos de satisfacción laboral.

Según de Souza (2018), los tipos de satisfacción laboral son los siguientes.

- Satisfacción intrínseca:

“Este tipo de satisfacción surgirá debido a elementos internos del trabajador los cuales sientan que están siendo cubiertos correctamente por su organización, es así que las necesidades psicológicas tomarán mayor impacto en los trabajadores convirtiéndose en una necesidad indispensable para ellos”.

- Satisfacción extrínseca:

“Este tipo de satisfacción surgirá a raíz de elementos externos que el colaborador considere que están siendo cubiertos por su organización; de esta manera los factores extrínsecos tomarán mayor relevancia para el empleado, como por ejemplo el salario, la carga laboral y el ambiente laboral en el cual se desarrolle el empleado, es probable que si el colaborador siente que estos factores están siendo cubiertos correctamente, su actitud dentro de la institución será más óptimo”.

2.2.1.2.4. Causas de la satisfacción laboral.

Entre las principales causas que pueden generar satisfacción y compromiso entre los colaboradores, Aamodt (2010) mencionó las que se listan a continuación.

- Compromiso afectivo:

“Es el grado en el cual un empleado desea permanecer en la organización, le importa la misma y está dispuesto a realizar un esfuerzo por ella”.

- Compromiso de continuidad:

“Es el grado en el que un empleado cree que debe permanecer en la organización debido al tiempo, dinero y esfuerzo que ha invertido en la misma, o a la dificultad que tendrá para encontrar otro empleo”.

- Compromiso normativo:

“Es el grado en el cual un empleado se siente obligado con la organización y, como resultado de esta obligación, debe permanecer en ella” (p. 366).

2.2.1.2.5. Consecuencias de la satisfacción laboral.

El hecho de que una organización tenga una baja satisfacción laboral conlleva a ciertas consecuencias negativas. Al respecto, Concha y Pauca (2019) señalaron las siguientes.

- Ausentismo:

“Faltas intempestivas del trabajador durante sus horarios laborales (descansos médicos fraguados, solicitudes de licencia, solicitud de vacaciones de urgencia)”.

- Tardanzas:

“Incumplimiento del horario de entrada establecido a pesar de que se cuenta con un tiempo de tolerancia permitido”.

- Renuncias intempestivas:

“Abandono laboral frente a malos climas organizacionales, pudiendo dejar así actividades o proyectos inconclusos”.

- Estrés:

“Altos niveles de estrés frente a sus actividades rutinarias al realizar tus tareas bajo presión” (p. 62).

2.2.1.2.6. Importancia de la satisfacción laboral.

Los autores Robbins y Judge (2009) señalaron que en las organizaciones donde se ofrecen servicios, la captación, la fidelización y la pérdida de clientes es influenciada de manera beneficiosa o perjudicial por la forma en que se trata a los trabajadores de primera línea. Los empleados satisfechos son amables, optimistas y responsables, y son

muy apreciados por los clientes; y, en su caso, es menos probable que se vayan. Además, los clientes identifican rostros familiares y un servicio experimentado. Estas cualidades generan relaciones perdurables a través del tiempo con los clientes.

No obstante, un efecto negativo en la satisfacción de los consumidores puede llevar a la insatisfacción del personal de trabajo. Los trabajadores que tienen contacto frecuente con los consumidores informan que los compradores groseros, irracionales y exigentes afectan negativamente el ambiente laboral de los empleados (p. 123).

2.2.1.2.7. Factores determinantes de la satisfacción laboral.

a. Factores inherentes al trabajador

Al respecto de este tema, Sánchez et al. (2007) describieron la influencia de los rasgos personales de un trabajador en su satisfacción laboral, lo que ha sido objeto de una extensa investigación; y, aunque se ha prestado atención casi exclusivamente a los efectos de la edad y el sexo, también se han tenido en cuenta otras variables, como el nivel educativo, el estado civil o la afiliación sindical (p. 5).

b. Factores inherentes al puesto y la organización

De acuerdo con Sánchez et al. (2007), el estudio de la satisfacción laboral debe indagar más allá del individuo e incluir las variables que afectan a las áreas empresariales y organizaciones, puesto que esto contribuye a garantizar el control de la gestión del talento humano.

2.2.1.2.8. Variables relacionadas con la satisfacción laboral.

Los autores Robbins y Judge (2009) describieron las siguientes variables:

- Productividad:

“Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al producto al costo más bajo. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia”.

- Ausentismo:

“El ausentismo se define como la inasistencia frecuente al trabajo y constituye un costo e interrupciones enormes para los empleadores”.

- Rotación:

“La rotación es el retiro permanente de una organización, y puede ser voluntario o involuntario. Una tasa de rotación elevada da como resultado costos más altos de reclutamiento, selección y capacitación” (pp. 62-63).

2.2.1.2.9. Dimensiones de la satisfacción laboral.

Según Meliá y Peiró (1998), estas dimensiones son las que se listan en los siguientes párrafos.

- Satisfacción con la supervisión:

“Hace referencia a la proximidad y a la frecuencia de la supervisión, a las relaciones con las personas de cargos superiores y a la percepción del entorno con respecto al trabajo con sus jefes”.

- Satisfacción con el ambiente físico:

“Se refiere al entorno físico, es decir, al espacio de trabajo, la limpieza, la higiene, la temperatura y la ventilación, todo aquello que se encuentre en el lugar físico de trabajo”.

- Satisfacción con las prestaciones recibidas:

“Referido al grado de satisfacción con respecto a los salarios percibidos, las oportunidades de promoción y a las oportunidades de formación, de desarrollo”.

- Satisfacción intrínseca:

“Hace referencia a las satisfacciones propias del trabajo, objetivos cumplidos, posibilidad de realizar aquello que más agrada”.

- Satisfacción con la participación:

“Se refiere al grado de satisfacción con la participación en equipo, a la percepción de que las ideas sean valoradas dentro de un área de trabajo”.

Asimismo, de acuerdo con Palma (2005), hay otras dimensiones. Estas son:

- Significancia de la tarea:

“Esta dimensión hace referencia al impacto que tiene las actividades sobre el actuar de otras personas en una organización”.

- Condiciones de trabajo:

“Esta dimensión hace referencia a aquellas situaciones del ambiente en el que los individuos realizan sus actividades o tareas”.

- Reconocimiento personal y/o social:

“Esta dimensión hace referencia a la valoración y estima que cada colaborador percibe por parte de la organización”.

- Beneficios económicos:

“Esta dimensión hace referencia a la sensación de igualdad con respecto a la retribución económica o incentivos económicos por el trabajo realizado en la organización”.

2.3. Marco conceptual

A continuación, se describen los conceptos fundamentales que sustentan la presente investigación.

Engagement

El engagement se encuentra ampliamente relacionado con los estados psicológicos que causan bienestar y satisfacción con los diversos elementos que rodean el ambiente de trabajo, y se hace mayor énfasis en elementos inherentes, como el vigor, la dedicación y la absorción. Esto va mucho más allá de un estado fugaz, pues se busca la interacción constante e influyente, la cual no se encuentra ligada a un objeto, una circunstancia, una persona o una actitud (Schaufeli et al., 2003).

Satisfacción laboral

Es un conjunto de posturas positivas que desarrolla cada individuo respecto a su labor y el ambiente en el que esta se ejecuta; además, esta incluye todo lo que implica desenvolverse dentro de dicho ambiente, ya sea de forma general o particular (Meliá y Peiró, 1998).

CAPITULO III

RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre el engagement y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.

	Satisfacción laboral (rho)	Sig. (p)
Engagement	.807	.000**

Nota: rho: coef. de Spearman; **p<.01

En la tabla 1 se muestran los resultados del análisis de correlación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores evaluados, hallazgos obtenidos mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman, el cual identificó una correlación directa, muy significativa ($p < .01$) y de grado alto entre ambas variables.

Tabla 2*Nivel de engagement en los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en**Trujillo*

	N	%
Engagement		
Muy bajo	1	1.0
Bajo	24	24.2
Promedio	38	38.4
Alto	27	27.3
Muy Alto	9	9.1
Vigor		
Muy bajo	14	14.1
Bajo	11	11.1
Promedio	44	44.4
Alto	22	22.2
Muy Alto	8	8.2
Dedicación		
Muy bajo	1	1.0
Bajo	21	21.2
Promedio	45	45.5
Alto	18	18.2
Muy Alto	14	14.1
Absorción		
Muy bajo	1	1.0
Bajo	20	20.2
Promedio	36	36.4
Alto	30	30.3
Muy Alto	12	12.1
Total	99	100.0

Respecto a los niveles de engagement identificados en los colaboradores, se aprecia en la tabla 2 que una cantidad significativa de la población total se encuentra ubicada en el grado alto (27.3%). Así mismo, en las dimensiones vigor, dedicación y absorción se obtienen resultados de cantidades considerables también recurrentes en el nivel alto con porcentajes 22.2%, 18.2%, 30.3% de colaboradores respectivamente.

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo

	N	%
Satisfacción laboral		
Bajo	12	12.1
Medio	37	37.4
Alto	50	50.5
Satisfacción con la supervisión		
Bajo	9	9.0
Medio	45	45.5
Alto	45	45.5
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo		
Bajo	19	19.2
Medio	58	58.6
Alto	22	22.2
Satisfacción con las prestaciones recibidas		
Bajo	6	6.0
Medio	28	28.3
Alto	65	65.7
Satisfacción intrínseca del trabajo		
Bajo	16	16.2
Medio	42	42.4
Alto	41	41.4
Satisfacción con la participación		
Bajo	47	47.5
Medio	52	52.5
Alto	0	0.0
Total	99	100.0

En cuanto a los niveles de satisfacción laboral identificados en la muestra evaluada, se obtuvo que en su mayoría de colaboradores (50.5%) se ubican en el nivel alto; y sus puntajes predominantes son, Satisfacción con la supervisión 45.5%, Satisfacción con el ambiente físico de trabajo 22.2%, Satisfacción con las prestaciones recibidas 65.7%, Satisfacción intrínseca del trabajo 41.4%, Satisfacción con la participación 47.5%, varían dentro del rango en los niveles alto y bajo.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de satisfacción laboral

	Vigor	Sig. (p)	Dedicación	Sig. (p)	Absorción	Sig. (p)
Satisfacción con supervisión	.737	.000**	.759	.000**	.605**	.000
Satisfacción con ambiente físico de trabajo	.776	.000**	.805	.000**	.642**	.000
Satisfacción con prestaciones recibidas	.735	.000**	.777	.000**	.607**	.000
Satisfacción intrínseca del trabajo	.814	.000**	.877	.000**	.696**	.000
Satisfacción con la participación	.748	.000**	.795	.000**	.576**	.000

Nota: rho: coef. de Spearman; **p<.01

En la tabla 4 se presentan los resultados de la correlación entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de satisfacción laboral, al respecto, el estadístico rho de Spearman pudo identificar relaciones directas, muy significativas ($p < .01$) y de grado alto, entre la dimensión vigor y las cinco dimensiones de satisfacción laboral; además, evidenció la presencia de correlaciones directas, muy significativas ($p < .01$) y de grado alto, entre la dimensión dedicación y cada una de las dimensiones de satisfacción laboral; por último, dicho estadístico, halló relaciones directas, muy significativas ($p < .01$) y de grado fuerte, entre la dimensión absorción y todas las dimensiones de satisfacción laboral

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El engagement, en síntesis, es un elemento indispensable dentro de una organización, pues a partir del nivel de este en cada colaborador se anticipa el grado en otros indicadores del desempeño. Además, un alto nivel de engagement laboral es un reforzador para la mejora continua de sus participantes, y ello ayuda a mejorar la eficacia de las funciones del talento humano. En cambio, un nivel negativo o bajo de engagement podría desencadenar una falta de motivación, lo que equivale a una inadecuación del entorno, y eso ocasiona la carencia de satisfacción laboral, lo que conlleva a no cumplir con las funciones. En suma, esto no afecta solo a un colaborador, sino a todos sus compañeros. Consecuentemente, es relevante determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.

Después de desarrollar el estudio de las dimensiones en la Tabla 1, se procedió a indicar que se acepta la hipótesis general: existe una relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo. Los resultados prueban una correlación directa muy significativa ($p < .01$) y de grado alto entre ambas variables, y ello muestra que, ante un aumento o nivel alto del engagement, se evidencia lo mismo con la variable satisfacción laboral, por lo que las acciones de una empresa tendrían un efecto en ambas, y ello beneficiaría la productividad y el ambiente laboral, aunque también podría afectarlos negativamente.

En efecto, Ríos (como se citó en Robbins y Judge, 2013) describió la relación entre el engagement y la satisfacción como la mezcla entre entusiasmo, satisfacción y desenvolvimiento que devela un colaborador hacia la labor que realiza; y los autores concluyeron que el compromiso conlleva a la satisfacción laboral y viceversa. Asimismo, Frías (2016) definió que el engagement tiene identidad propia y que puede influenciar distintos sentimientos, acciones y pensamientos de un trabajador, lo que lo llevaría a

ejecutar un mejor performance y una mejor aceptación en su área de trabajo, sus compañeros y sus superiores, y ello da lugar a la satisfacción laboral.

Lo anterior es corroborado por Sanabria (2019), quien obtuvo que el engagement tiene una relación significativa con la satisfacción laboral, esto refuerza la idea de que ambos conceptos están estrechamente relacionados y que mantener niveles óptimos de engagement puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral. Igualmente, Granados (2019), encontraron una relación directa entre el engagement y la satisfacción laboral, lo que revela las consecuencias tanto negativas como positivas de esta conexión. Se observa que al aumentar una variable, la otra también aumenta. Esta relación positiva implica que cuando el nivel de engagement de los empleados se incrementa, su satisfacción laboral también se eleva, y viceversa. Esta conexión tiene implicaciones significativas para las organizaciones, ya que un mayor nivel de engagement se traduce en empleados más comprometidos, motivados y conectados con su trabajo. A su vez, esto conlleva consecuencias positivas como un mejor desempeño laboral, mayor productividad, retención de talento y un clima laboral más positivo.

De igual forma, Coz y Matto (2021) afirmaron que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre las variables propuestas, y dieron a conocer de qué manera las empresas podrían abordar problemas en la cultura organizacional y el bienestar físico y mental de los colaboradores, al hacer referencia a los distintos beneficios de una buena gestión de la satisfacción y el efecto del engagement. De esa manera, ante un aumento o una disminución de una de estas, se tendría el mismo efecto en la otra. Finalmente, en otro estudio realizado por García y Oruna (2019), se obtuvo una relación significativa entre el nivel de engagement y la satisfacción laboral, indicando así que al tener un buen nivel en engagement del personal con la empresa en la que la

labura, se tendrá un buen nivel de satisfacción laboral, mejorando así muchos aspectos del trabajo.

Al respecto, se puede indicar que los líderes de las organizaciones deben velar por el bienestar de las personas que tienen a su mando para que estas no solo se sientan bien, sino que se vean comprometidas con los objetivos que se plantean, a fin de conseguir un alza en la productividad y una mejora en el ambiente laboral, de modo que se cree un ecosistema amigable para el trabajo. Lo mencionado concluye que la relación existe y que es importante alinear las acciones de los altos mandos de las compañías con el engagement y la satisfacción laboral, pues al tener niveles altos en ambos se podría mejorar el estado anímico del personal y se incrementaría la productividad.

De acuerdo con esto último, y con respecto a los niveles de engagement identificados en los colaboradores, en la Tabla 2 se aprecia que una cantidad significativa de la población total se encuentra ubicada en el grado alto en las tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción). La dimensión vigor obtuvo una concentración del 22.2 % en el nivel alto, lo que indica que los colaboradores de la empresa se sienten motivados para realizar las actividades de manera eficaz, buscando la excelencia y siendo proactivos. Ello es respaldado por Suárez (2020), quien obtuvo resultados similares, y concluyó que es beneficioso tener trabajadores con esta dimensión desarrollada, porque no solo trabajan bien, sino que motivan al grupo y guían con el ejemplo.

Por otra parte, se determina un nivel alto en la dimensión dedicación con un 18.2 %, lo cual indica que los operarios responden bien ante las exigencias de sus puestos y buscan la continua mejora de sus habilidades y resultados en el trabajo. Ello es argumentado por Salona y Schaufeli (2004), quienes sostuvieron la relación positiva entre los recursos laborales como el apoyo social por parte de sus compañeros y el feedback

por parte de los superiores sobre factores como su desempeño laboral, su autonomía o su función específica. De ese modo, se genera una mayor motivación e identificación con el puesto de trabajo en el colaborador.

Adicionalmente, se encontró un nivel alto en la dimensión absorción con un 30.3 %, lo que señala que los colaboradores de la organización disfrutaban de estar en el trabajo, pues el tiempo pasa más rápido y les causa desagrado dejar su lugar de laburo. Esto fue sustentado por de Souza (2018), cuyo estudio también obtuvo un alto grado en este factor, lo que indica que desarrollarlo puede dar lugar a un gran nivel de compromiso con el trabajo y con sus compañeros, por lo que se buscan maneras distintas de realizar las tareas diarias.

Al respecto, Solórzano (2022) obtuvo resultados similares en cuanto a las dimensiones del engagement, y eso indicó que el manejo y el control de estas son beneficiosos para el ambiente interno de una empresa, dado que los colaboradores tienen un mejor estado anímico para realizar las tareas y son más eficientes.

En síntesis, tener niveles altos en las dimensiones del engagement podría indicar un alto grado de compromiso con el trabajo, y ello mejoraría la actitud de cada colaborador frente a sus compañeros, la productividad, la búsqueda de la mejora continua y los resultados.

Asimismo en la Tabla 3, los resultados con respecto a la variable satisfacción laboral muestran que 50 colaboradores de la muestra perciben las dimensiones de la variable. Se obtuvieron resultados significativos en 3 de las 5 dimensiones (satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones recibidas y satisfacción con la participación). En primera instancia, según los resultados del factor de la satisfacción con la supervisión, que obtuvo un 45.5 % de concentración en el nivel alto, se indica que los

colaboradores aceptan la frecuencia y la distancia con las que se realizan los controles de sus actividades, así como la relación y la conexión con sus jefes inmediatos. Ello se corrobora con el estudio de Concha y Pauca (2019), quienes encontraron niveles altos en este factor, y ello indica que el personal acepta cómo son supervisados sus tareas y su rendimiento. Finalmente, es importante desarrollar este ámbito, pues sirve como indicador de la relación entre colaboradores y jefes y la manera en que estos perciben las sugerencias o críticas para la mejora del rendimiento.

Del mismo modo, la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas, que obtuvo un 65.7 % de la muestra en el nivel alto, indica que los colaboradores de la empresa aceptan de buena manera el salario recibido, la posibilidad de crear una carrera dentro de las áreas correspondientes y los programas de formación que la compañía ofrece. Ello es sustentado por Delgado y Velásquez (2018), quienes encontraron un nivel alto con respecto a este factor, lo que indica que, cuando la muestra posee altos niveles de aceptación, la productividad es notable y sostenible en el tiempo.

Por otro lado, se tiene la dimensión satisfacción con la participación, que es la única que está por debajo del promedio en términos de resultados, y representa el 47.5 % de la muestra, lo que señala que los operarios perciben que sus opiniones no son de relevancia para la línea media y gerencial, y ello puede generar un estado de desconexión con la cultura organizacional de la empresa. Ello es sustentado por Meliá y Peiró (1998), quienes señalaron que este factor hace referencia a cómo un trabajador percibe si sus ideas o sugerencias son escuchadas y que, si se tiene una buena sensación entre los trabajadores con respecto a las capacidades de escucha de los jefes, se puede tener una mayor motivación y mejor compromiso en el trabajo.

Al respecto, se puede afirmar que los niveles de satisfacción laboral son de nivel promedio a mayor en las distintas dimensiones mencionadas, lo que demuestra que el contentamiento y la aceptación por parte de los empleados ante las acciones y facilidades que ofrece la compañía influyen positivamente su estado de ánimo y productividad.

En cuanto a la Tabla 4, el análisis sugiere que la hipótesis específica que se planteó es aceptada: el engagement y la satisfacción laboral son constructos relacionados con la motivación y el compromiso de los empleados, y es razonable pensar que existe una relación entre sus dimensiones. Por lo tanto, es posible que exista una correlación positiva entre estas en los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo. Ante esto, los resultados obtenidos por Spearman indican que existe una relación positiva y significativa entre las dimensiones del engagement y de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa. De hecho, se encontró una correlación directa y significativa entre las dimensiones compromiso en el trabajo, dedicación y absorción y todas las dimensiones de la satisfacción laboral. Estos resultados sugieren que el engagement y la satisfacción laboral están estrechamente relacionados y que, por lo tanto, es importante para las empresas fomentar un ambiente laboral que promueva el engagement de sus empleados. Dado que este último es una medida de la motivación y el compromiso que tienen los empleados con su trabajo, sus dimensiones se relacionan con su grado de energía, entusiasmo, dedicación y sentido de pertenencia hacia su trabajo, lo que puede influir en su satisfacción laboral.

Por otro lado, la satisfacción laboral es un constructo que mide la percepción de los empleados sobre diversos aspectos de su trabajo; tal bienestar es un factor importante que influye en la motivación, la productividad y el compromiso de los empleados, y ello es sustentado por Pedraza (como se citó en Chiang et al., 2017), quien definió la

satisfacción en el trabajo como la actitud conjunta de un colaborador que puede afectar positiva o negativamente el compromiso con los objetivos, resultados o logros en el trabajo. Ello es respaldado por Gamarra (2021), quien halló que las dimensiones del engagement y de la satisfacción laboral tienen una relación significativa y fuerte, lo que indica que, al incrementar uno de los factores del engagement, se podría encontrar un incremento en alguna dimensión de la satisfacción laboral. De esta manera, se concluye que es importante tener en cuenta esta relación, pues el rendimiento y el ecosistema laboral se podría ver beneficiados o afectados negativamente.

Por su parte, Sutta (2019) encontró una relación altamente significativa entre ambas variables, e indicó que estas van de la mano y se influyen mutuamente de forma positiva o negativa. Asimismo, Córdoba (2015) indicó que el vínculo entre ambas variables de estudio es relevante para cualquier empresa u organización, en tanto que esto puede traer beneficios no solo para sus resultados, sino también para los colaboradores, quienes podrían ofrecer un trabajo de calidad. Esto se puede explicar con la productividad y la actitud en el trabajo de los operarios, y es posible medir qué tan comprometidos y contentos están los colaboradores en sus áreas y con sus compañeros. De esta manera, se pueden aplicar medidas para que una organización mejore en esos aspectos e influya en la productividad y la búsqueda de resultados.

Finalmente, se puede afirmar que las variables estudiadas y sus dimensiones tienen una relación de suma importancia para el desenvolvimiento de los colaboradores de la organización. Según lo mencionado, las empresas pueden tomar decisiones para incrementar los niveles de estos factores y mejorar los puntos no tan fuertes; con ello, se consigue un ecosistema agradable para los que conviven ahí diariamente.

CAPÍTULO V

**CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones:

1. Si existe relación ($p<.01$) positiva, muy significativa y de grado alto entre el engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.
2. El 27.3% de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo posee un nivel alto de engagement.
3. El 50.5% de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo posee un nivel alto de satisfacción laboral.
4. Si existe relación altamente significativa ($p<.01$) y de grado alto, entre la dimensión vigor y las cinco dimensiones de satisfacción laboral.
5. Si existe relación altamente significativa ($p<.01$) y de grado alto, entre la dimensión dedicación y cada una de las dimensiones de satisfacción laboral.
6. Si existe relación altamente significativa ($p<.01$) y de grado alto, entre la dimensión absorción y todas las dimensiones de satisfacción laboral.

5.2. Recomendaciones:

1. Como sugerencia al gerente de la empresa del rubro ferretero, realice coordinaciones con el área de gestión de talento humano con la finalidad de fomentar la comunicación efectiva, así poder establecer canales de comunicación abiertos y bidireccionales, como reuniones periódicas, boletines informativos y una plataforma en línea para facilitar la comunicación entre los colaboradores y la dirección. Esto promoverá la transparencia, el intercambio de ideas y la resolución rápida de problemas.
2. Al identificar un nivel bajo en la dimensión “satisfacción a la participación” se recomienda fomentar la participación activa. De esta manera se promovería un ambiente de trabajo inclusivo donde se valore y se fomente la participación de los empleados en la toma de decisiones y en la generación de ideas. Así mismo anime a los colaboradores a compartir sus opiniones, sugerencias y soluciones para mejorar los procesos y la operación de la empresa. Haciendo reuniones de manera mensual para poder obtener feedback y aportes de todas las áreas.
3. Se sugiere que el área de Recursos Humanos realice una evaluación de desempeño de los colaboradores de la empresa cada seis meses. Esta evaluación debe ser realizada mediante el uso de instrumentos psicológicos confiables y válidos, los cuales permitirán obtener resultados significativos y reconocer las mejoras en el proceso y la productividad de los colaboradores. Además, se recomienda implementar reconocimientos como diplomas, tarjetas de felicitaciones y premios al colaborador del mes, con el fin de satisfacer las necesidades de los empleados. Estas acciones contribuirán a valorar y premiar el desempeño de los colaboradores de manera efectiva.

4. Como sugerencia final, se recomienda mejorar la atmósfera laboral mediante la implementación de un programa llamado “Círculo de apoyo” donde los colaboradores con más experiencia puedan guiar y apoyar a aquellos que están comenzando en la empresa. Esto fomentará el aprendizaje, el crecimiento y fortalecerá los lazos entre los miembros del equipo.

CAPÍTULO VI
REFERENCIAS Y ANEXOS

7.1. Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un enfoque aplicado 6a Ed.* Colombia: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Abrahan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Universidad Autónoma de Baja California.
- Álvarez, L., López, L. y Silva, N. (2019). *Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. Revista PODIUM 35*, 87-96.
<http://dx.doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global.* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio UP.
<http://hdl.handle.net/11354/1027>
- Cantón, I., Téllez, S. (2016). *La satisfacción laboral y profesional de los profesores. Revista Lasallista de Investigación, 13(1)*, 214-226.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69545978019>
- Cedeño, S., Daza, G., Salazar, P., y Sánchez, L. (2020). *Los factores del engagement y su aplicación en el área de gestión humana.* [Tesis de licenciatura, Universidad Piloto de Colombia]. Repositorio UNIPILOTO.
<http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/7711>
- Charry, J., Solórzano, J. (2021). *Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. Revista gobierno y gestión pública, 8(1)*, 26 – 36.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.03>
- Chiang, M., Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* (Vol. II). Madrid, España: R.B. Servicios Editoriales.

- Concha, G., Pauca, Y. (2019). *Relación entre el engagement con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco S.A.C.* Arequipa 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio USAN. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10670>
- Contreras Quevedo, C. A. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 37-42. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000100008>
- Cook, S. (2008). *The Essential Guide to employee engagement. London and Philadelphia: Kogan Page*. Obtenido de Squarespace.
- Coz, M., Matto, G. (2021). *Relación entre satisfacción laboral y engagement en colaboradores administrativos de empresas en Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Ulima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/14352>
- Córdova, N. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una Industria de Detergentes ubicada en Escuintla*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar de Escuintla] Repositorio URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Cuadra, A., Veloso, C. (2007). *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones*. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2(22), 43-58. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027764004>
- Delgado, S., Velásquez, K. (2018). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa*, 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio UCSP. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15600>

- De Souza, A. (2018). *Satisfacción laboral y engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36169>
- Diez, E. & Cejas, M. (2010). Docentes engagement: caso (Escuela de Relaciones Industriales). *Visión general*, 9(1), 67-77. Recuperado de:
<http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/31220/articulo6.pdf;jsessionid=79A2699B9CCA7A12113F4FB4F9F9DD61?sequence=1>
- Frías, M. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*. [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. Repositorio UV.
<http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/46941>
- Gamarra, Y. (2021). *Engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD – Cusco 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62362>
- Gamero, C. (2018). *Satisfacción laboral y tipo de contrato en España*. *Revista Investigaciones económicas*. 31(3), 415-444.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17331303>
- García, M., Oruna, E. (2019). *Relación entre engagement, vivencias asistenciales y satisfacción laboral de los profesionales de salud. Servicio de emergencia y centro obstétrico, centro de salud el bosque 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO.
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5947/1/RE_OBST_MERLY.GARCIA_EUSEBIA.ORUNA_RELACION.ENGAGEMENT_DATOS.pdf

- Giraldo, V., Pico, M. (2012). *Engagement vínculo emocional del empleado con la organización*. [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio UNISABANA. <http://hdl.handle.net/10818/3957>
- Granados, F. (2019). *Engagement laboral en la Dirección de Gestión de Talento Humano de la Contraloría General de la República*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Info Capital Humano. (2017). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>.
- Juárez, A. (2015). *Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli*. LIBERABIT. Revista Peruana De Psicología, 21(2), 187 - 194. <http://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/260>
- Kahn, W. (1990). *Condiciones psicológicas de compromiso personal y desvinculación laboral*, Academy of management journal, 33(4), 692-724.
- Lasso, L. (2015). *Estudio comparativo del engagement y el compromiso laboral de las generales X e Y. El caso de una empresa de servicios profesionales*. [Tesis de maestría, Universidad Abierta Interamericana]. Archivo digital. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC118172.pdf>
- Lázaro, E. (2019). *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Federico Villarreal]. Repositorio UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3155>
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.

- López, F., Chiclana (2017) C. Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona <https://www.redalyc.org/pdf/1294/129453532003.pdf>
- Meliá, J., Peiró, J. (1998). *La medida de la satisfacción laboral en los contextos organizacionales*. Revista el cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas 5, 59-74.
- Morris, M., Venkatesh, V. (2010). *Job characteristics and job satisfaction: understanding the role of enterprise Resource planning system implementation*. MIS Quarterly, 34, 143-161.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Rada, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. ESIC Editorial.
- Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C, Herrera, J. y Rivera, D. (2020). *Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral*. Revista Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 39(2), 237-250.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55969799016>
- Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Archivo en línea. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>
- Robbins, S., Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Décimo Tercera ed.). (P. M. Guerrero Rosas, Ed.) México, México: Pearson Education.

- Salanova, M., Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Revista Estudios Financieros, 261(62), 109-138.
https://www.researchgate.net/publication/46650776_El_engagement_de_los_empleados_Un_reto_emergente_para_la_direccion_de_los_recursos_humanos
- Salanova, M., Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial.
- Salgado, J., Peiró, J. (2008). *Psicología del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos en España*. *Papeles del Psicólogo*, 29(1),2-5.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829101>
- Sanabria, D. (2019). *Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Bucaramanga]. Repositorio UPB
<http://hdl.handle.net/20.500.11912/8043>
- Sánchez, H., Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sánchez, M., García, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Revista Scientia Et Technica, 22(2),161-166. <https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Sánchez, S., Artacho, C., Fuentes, F., López-Guzmán, T. (2007). *Análisis de los Determinantes Estructurales de la Satisfacción Laboral. Aplicación en el Sector Educativo*. Revista Estudios de Economía Aplicada, 25(3), 867-900
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30113818014>

- Sánchez, G., García, D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
<https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Solorzano, L., (2022). Engagement y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Negocios Vega S.A.C, Trujillo – 2022. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNT.
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16112/solorzanoacosta_leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schaufeli, W., Bakker, A. (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Traducción al español de Utrecht. Work Engagement Scale. Preliminary Manual]. Utrecht, Países Bajos: Occupational Health Psychology Unit. Utrecht University. Recuperado de
http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.
- Spontón, C., Adrián, L., Maffei, L., Spontón, M y Castellano, E. (2012). *Validación del cuestionario de engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina*. *LIBERABIT. Revista de psicología*, 18(2), 147-154.
https://www.researchgate.net/publication/261174445_Validacion_del_cuestionario_de_Engagement_UWES_a_la_poblacion_de_trabajadores_de_Cordoba_Argentina
- Suárez, E. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de instituciones públicas, Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49625>
- Sutta, N. (2019). *Engagement y satisfacción laboral del usuario Interno del centro de salud de Urcos*, Cusco 2017. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San

Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC.

<http://hdl.handle.net/20.500.12918/5033>

Vargas, L., Estrada, W. (2016). *El engagement: teoría y nociones*. Revista De Investigación Valor Agregado, 3(1), 35 - 46.

<https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>

Vesga, J., García, M., Forero, C., Toscano, C. Quiroz, E. y Pazmay, S. (2021).

Engagement y disposición al cambio. Revista INTERDISCIPLINARIA 38(2), 225-241. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.15>

Zapana, A. (2020). *El engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja Arequipa, Ciudad Tacna, año 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio UCV

<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4345>

Zayas, P., Báez, R., Zayas, F., y Hernández, M. (2015). *Causas de la satisfacción*

laboral en una organización comercializadora mayorista. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 23(2), 35-51.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90943601004>

7.2. Anexos

Anexo 01. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.

Se me ha explicado que:

- El objetivo del estudio es determinar la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa del rubro ferretero.
- El procedimiento consiste en responder a dos cuestionarios denominados ENGAGEMENT – ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO y SATISFACCIÓN LABORAL S20/23.
- El tiempo de duración de mi participación es de cinco minutos aproximadamente.
- Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- Mi participación se realizará a través de una plataforma virtual, es decir de manera no presencial.
- Puedo contactarme con los autores de la investigación Mendoza Cruz, Christopher y/o Núñez Sánchez, Ana Paula, mediante correo electrónico para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

Finalmente, bajo estas condiciones **ACEPTO** ser participante de la investigación.

Trujillo, dede 2022.

DNI N°:

DNI N°:

En caso de alguna duda o inquietud sobre la participación en el estudio puedo escribir a los correos electrónicos anunezs1@upao.edu.pe / cmendozac13@upao.edu.pe

Anexo 02. Cuestionario de Engagement

CUESTIONARIO ENGAGEMENT – ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO

UTRECH WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) – 17

Autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003)

Adaptación: Anais Isabel Sánchez Lihón (2019)

Los siguientes 17 enunciados se refieren a cómo se siente en el trabajo. Lea cada enunciado detenidamente y responda como se ha sentido por su trabajo. Si nunca ha tenido este sentimiento, escriba "0" (cero) en el espacio que precede a las preguntas. Si tiene ese sentimiento, indique la frecuencia con la que se siente escribiendo el número (del 1 al 6) que mejor describe la frecuencia con la que se siente así.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regular	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

N°	Ítems	Escala						
		0	1	2	3	4	5	6
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.							
4	Soy fuerte y activo en mi trabajo.							

5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.							
6	Cuando estoy trabajando me olvido de lo que pasa a mi alrededor.							
7	Mi trabajo me inspira.							
8	Cuando me levanto tengo ganas de ir a trabajar.							
9	Me siento feliz cuando estoy muy concentrado en mi trabajo.							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
11	Estoy metido de lleno en mi trabajo.							
12	Puedo continuar trabajando durante largas horas.							
13	Mi trabajo es retador.							
14	Me “dejo llevar” por mi trabajo.							
15	Soy muy persistente en mi trabajo.							
16	Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo.							
17	Incluso cuando hay problemas, continuó trabajando.							

Anexo 03. Cuestionario de Satisfacción Laboral

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

Autores: Meliá y Peiró (1998)
Adaptación: José Luis Pereyra (2015)

- Lea detenidamente las preguntas y responda de acuerdo a su percepción y/o sentir
- Su formulario es personal, anónimo y confidencial.
- Escoja una sola respuesta y conteste todas las preguntas formuladas.
- Para entender la problemática, responda las preguntas con franqueza y honestidad.
- Encierre en un círculo (O) o marque con una X el número de la escala que su percepción prefiera del 1 al 7 donde:

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	2	3	4	5	6	7

Nº	PREGUNTA	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1	El placer que le produce su trabajo por sí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	2	3	4	5	6	7
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	1	2	3	4	5	6	7

4	El salario que usted recibe.	1	2	3	4	5	6	7
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	1	2	3	4	5	6	7
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
8	La iluminación de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su local de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
12	Las oportunidades de ascenso que tiene.	1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted	1	2	3	4	5	6	7
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	2	3	4	5	6	7

16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	1	2	3	4	5	6	7
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
18	El apoyo que recibe de sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
19	La capacidad para decidir por sí mismo aspectos relativos a su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	1	2	3	4	5	6	7
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	1	2	3	4	5	6	7
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 04. Resultados de Prueba Piloto

Tabla

Confiabilidad del Cuestionario de satisfacción laboral S23

	α
Cuestionario de satisfacción laboral S23	.866

Tabla

Validez del Cuestionario de satisfacción laboral S23

	ritc
Ítem 1	.228
Ítem 2	.205
Ítem 3	.203
Ítem 4	.835
Ítem 5	.736
Ítem 6	.209
Ítem 7	.213
Ítem 8	.208
Ítem 9	.207
Ítem 10	.214
Ítem 11	.783
Ítem 12	.896
Ítem 13	.207
Ítem 14	.841
Ítem 15	.792
Ítem 16	.251
Ítem 17	.214
Ítem 18	.204
Ítem 19	.396
Ítem 20	.855
Ítem 21	.833
Ítem 22	.215
Ítem 23	.856

Nota: ritc: correlación ítem test corregida.

Anexo 05. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones de la Escala de Engagement UWES y Satisfacción Laboral S20/23 en los colaboradores de una empresa del rubro ferretero en Trujillo.

Tabla 5
Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov

	K-S	Sig. (p)
Engagement	.141	.000**
Vigor	.128	.000**
Dedicación	.108	.006**
Absorción	.122	.001**
Satisfacción laboral	.097	.023*
Satisfacción con supervisión	.164	.000**
Satisfacción con ambiente físico de trabajo	.159	.000**
Satisfacción con prestaciones recibidas	.129	.000**
Satisfacción intrínseca del trabajo	.148	.000**
Satisfacción con la participación	.171	.000**

Nota: **p<.01; *p<.05

Se realizó el contraste de la hipótesis de normalidad de las puntuaciones recogidas por ambos instrumentos, realizado mediante el estadístico inferencial de Kolmogorov – Smirnov, el cual identificó diferencias significativas ($p<.05$) y muy significativas ($p<.01$), las puntuaciones de ambos instrumentos no seguían una distribución que se ajuste a la normalidad, por tanto, para correlacionar ambas variables se debe emplear el estadístico no paramétrico rho de Spearman.