



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

RELACIÓN ENTRE ENGAGEMENT Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA  
EMPRESA GREMIAL DE LIMA –  
METROPOLITANA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO EN COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL CON MENCIÓN EN  
PSICOLOGÍA EMPRESARIAL

PEGGY JEAN EYZAGUIRRE LANDAZURI

LIMA – PERÚ

2025



ASESOR

DR. ALVARO FERNANDO VALDEZ ROCA

## **JURADO DE TESIS**

Mg. Patricia Dora Iparraguirre Baltazar

Presidente

Mg. Nidia Mercedes Torres Muñoz

Vocal

Mg. Britta Sabine Baethge Talledo

Secretaria

## **DEDICATORIA**

A mi hermoso hijo Nicolás, a mi esposo, a mi familia, a mi amiga María Elena Del Castillo que siempre ha estado a mi lado ayudándome, en especial para poder sacar la tesis hasta los últimos días que estuvo con vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Asesor de Tesis Alvaro, que siempre estuvo ahí para guiarme y poder terminar mi tesis de la manera más profesional y a Maribel que me ayudó con la parte estadística y a resolver mis dudas e interrogantes.

**FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

Tesis autofinanciada



RELACIÓN ENTRE ENGAGEMENT Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA  
EMPRESA GREMIAL DE LIMA –  
METROPOLITANA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRA EN COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL CON MENCIÓN EN  
PSICOLOGÍA EMPRESARIAL

PEGGY JEAN EYZAGUIRRE LANDAZURI



Informe estándar ⓘ  
Informe en inglés no disponible

16% Similitud

estándar

3 Exclusiones →

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas ⓘ

1 Internet  
repositorio.upch.edu.pe  
20 bloques de texto 324 palabras

2 Internet  
repositorio.unsa.edu.pe  
22 bloques de texto 281 palabras

3 Trabajos del estudiante  
Universidad Andina del Cuzco  
19 bloques de texto 269 palabras

4 Internet  
repositorio.unsr.edu.pe

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1 Identificación del Problema.....	4
1.2 Justificación del Problema.....	9
1.3 Limitaciones de la Investigación.....	9
1.4 Objetivos de la Investigación.....	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivos específicos.....	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Aspectos Conceptuales.....	14
2.1.1 Definición del Engagement.....	14
2.1.1.1 Teorías y modelos del Engagement.....	17
2.1.2 Definición de la Satisfacción Laboral.....	24
2.1.2.1 Teorías sobre la Satisfacción Laboral.....	27
2.1.2.2 Satisfacción Laboral en el contexto laboral.....	35
2.1.3 Relación entre Engagement y la Satisfacción Laboral.....	37
2.2 Antecedentes de la Investigación.....	37
2.2.1 Antecedentes Nacionales.....	37
2.2.2 Antecedentes Internacionales.....	41
2.3. Defición Operacional de las variables.....	44

2.3.1 Variables Engagement.....	44
2.3.2 Variable Satisfacción Laboral.....	45
2.4 Hipótesis.....	47
2.4.1 Hipótesis general.....	47
2.4.2 Hipótesis Específicas.....	47
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
3.1 Nivel y tipo de Investigación.....	50
3.2 Diseño de la Investigación.....	50
3.3 Población.....	50
3.4 Muestra y método de muestreo.....	51
3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.6 Procedimientos.....	60
3.7 Consideraciones Éticas.....	60
3.8 Plan de Análisis.....	61
CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
DISCUSIÓN.....	97
CONCLUSIONES.....	111
RECOMENDACIONES.....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	117
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Concepto de Engagement .....	16
Tabla 2: Teoría de los dos Factores de Herzberg.....	29
Tabla 3: Matriz Operacional de UWES-17 (Work Engagement Scala).....	44
Tabla 4: Matriz Operacional de Satisfacción Laboral - Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26.....	46
Tabla 5: Consistencia interna Alpha de Cronbach de la escala Engagement.....	53
Tabla 6: Consistencia interna del cuestionario de Engagement.....	54
Tabla 7: Consistencia interna Alpha de Cronbach de la escala Satisfacción a nivel global y pordimensiones.....	56
Tabla 8: Consistencia interna del cuestionario de Satisfacción Laboral.....	58
Tabla 9: Características sociodemográficas de los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.....	62
Tabla 10: Características sociodemográficas según el Engagement de los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.....	63
Tabla 11: Características sociodemográficas según satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.....	64
Tabla 12: Nivel de Engagement en los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.....	65
Tabla 13: Nivel de las dimensiones del Engagement en los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.....	66
Tabla 14: Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022 .....	67

Tabla 15: Nivel de las dimensiones de la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.....	67
Tabla 16: Prueba de Normalidad entre Engagement y Satisfacción Laboral.....	68
Tabla 17: Relación entre el Engagement y la Satisfacción laboral.....	69
Tabla 18: Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción por el trabajo en general.....	70
Tabla 19: Relación entre el Vigor y el trabajo en general.....	71
Tabla 20: Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo.....	71
Tabla 21: Relación entre el Vigor y el ambiente físico de trabajo.....	72
Tabla 22: Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo.....	73
Tabla 23: Relación entre el Vigor y la forma en que realiza el trabajo.....	73
Tabla 24: Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.....	74
Tabla 25: Relación entre el Vigor y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.....	75
Tabla 26: Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción entre la relación entre el subordinado y supervisor.....	76
Tabla 27: Relación entre el Vigor y la Satisfacción entre la relación entre el subordinado y supervisor.....	76
Tabla 28: Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción con la remuneración.....	77
Tabla 29: Relación entre el Vigor y la Satisfacción con la remuneración.....	78

Tabla 30: Prueba de normalidad entre la Dedicación y la Satisfacción por el trabajo en general.....	78
Tabla 31: Relación entre la Dedicación y la Satisfacción por el trabajo en general.....	79
Tabla 32: Prueba de normalidad entre la Dedicación y la Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo.....	80
Tabla 33: Relación entre la Dedicación y la Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo.....	81
Tabla 34: Prueba de normalidad entre la Dedicación y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo.....	81
Tabla 35: Relación entre la Dedicación y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo.....	82
Tabla 36: Prueba de normalidad entre la Dedicación con las oportunidades de desarrollo.....	83
Tabla 37: Relación entre la Dedicación con las oportunidades de desarrollo.....	84
Tabla 38: Prueba de normalidad entre la Dedicación y la Satisfacción con la relación entre el subordinado y supervisor.....	84
Tabla 39: Relación entre la Dedicación y la Satisfacción con la relación entre el subordinado y supervisor.....	85
Tabla 40: Prueba de normalidad entre la Dedicación y la Satisfacción con la Remuneración.....	86
Tabla 41: Relación entre la Dedicación y la Satisfacción con la Remuneración...	86
Tabla 42: Prueba de normalidad entre la Absorción y la Satisfacción por el trabajo en general.....	87

Tabla 43: Relación entre la Absorción y la Satisfacción por el trabajo en general.....	88
Tabla 44: Prueba de normalidad entre la Absorción la Satisfacción con el Ambiente físico de trabajo.....	89
Tabla 45: Relación entre la Absorción y la Satisfacción con el Ambiente físico de trabajo.....	90
Tabla 46: Prueba de normalidad entre la Absorción y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo.....	90
Tabla 47: Relación entre la Absorción y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo.....	91
Tabla 48: Prueba de normalidad entre la Absorción y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.....	92
Tabla 49: Relación entre la Absorción y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.....	93
Tabla 50: Prueba de normalidad entre la Absorción y la Satisfacción entre subordinado y supervisor.....	93
Tabla 51: Relación entre la Absorción y la Satisfacción entre subordinado y supervisor.....	94
Tabla 52: Prueba de normalidad entre la Absorción y la Satisfacción con la remuneración.....	95
Tabla 53: Relación entre la Absorción y la Satisfacción con la remuneración.....	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones del MBI.....	22
Figura 2 Las dinamicas de éxito de las organizaciones.....	34

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en una empresa Gremial de Lima – Metropolitana, 2022. Se utilizó una metodología básica, de nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población seleccionada estuvo compuesta por 92 trabajadores, a quienes se les aplicaron dos instrumentos: la escala Utrecht Work Engagement Scale de 17 ítems (UWES) para evaluar el Engagement y el cuestionario S21/S26 (1990) y el S4/82 (1986) de Meliá y Peiró adaptado por Chiang et al. (2008) y Iparraguirre (2017), para la satisfacción laboral. Los resultados mostraron una relación directa positiva significativa entre el Engagement y la satisfacción laboral, pero de intensidad débil, evidenciada a través del coeficiente de Spearman  $Rho=0.467$ . Además, se encontró que entre el Vigor y las dimensiones de la Satisfacción Laboral existe una relación significativa positiva débil, a excepción de la Remuneración, que mostró una relación positiva pero muy débil. En cuanto a la Dedicación, presentó una relación significativa positiva moderada con respecto a la dimensión de Satisfacción por el Trabajo en General. Mientras que las demás dimensiones presentan una relación significativa positiva débil. Por otro lado, la Absorción y las dimensiones de Satisfacción por el Trabajo en General, el Ambiente Físico de Trabajo y la Forma en que se Realiza el Trabajo, presentó una relación positiva significativa débil. Sin embargo, con la dimensión Oportunidades de Desarrollo se evidenció una relación muy débil y para las dimensiones de Satisfacción entre Subordinados y Supervisor y la Remuneración no existe una relación significativa. Concluyendo, que estos hallazgos sugieren la importancia de seguir investigando sobre el Engagement y la

Satisfacción Laboral en contextos gremiales, así como ampliar las investigaciones en torno a las causas y consecuencias que actualmente son poco estudiadas en dicho contexto.

*Palabras clave:* Engagement, Satisfacción Laboral, Vigor, Absorción, Dedicación.

## ABSTRACT

The general objective of the present investigation is to determine the relationship between Engagement and Job Satisfaction in a union company in Metropolitan Lima, 2022. A basic and descriptive-correlational methodology was used, with a non-experimental cross-sectional design. The selected population was composed of 92 workers, to whom two instruments were applied: the 17-item Utrecht Work Engagement Scale (UWES) to assess Engagement and the questionnaire S21/S26 (1990) and the S4/82 (1986) by Meliá and Peiró adapted by Chiang et al. (2008) and Iparraguirre (2017), for job satisfaction. The results showed a significant positive direct relationship between Engagement and job satisfaction, but of weak intensity, evidenced through Spearman's coefficient  $Rho=0.467$ . In addition, it was found that between Vigor and the dimensions of Job Satisfaction there is a weak positive significant relationship, apart from Remuneration, which showed a positive but very weak relationship. As for Dedication, it presented a moderate positive significant relationship with respect to the Job Satisfaction in General dimension. While the other dimensions present a weak positive significant relationship. On the other hand, Absorption, and the dimensions of Job Satisfaction in General, the Physical Work Environment and the Way the Work is Performed, presented a weak positive significant relationship. However, with the Development Opportunities dimension a very weak relationship was evidenced and for the dimensions of Satisfaction between Subordinates and Supervisor and Remuneration there is no significant relationship. In conclusion, these findings suggest the importance of continuing research on Engagement and Job Satisfaction in union contexts, as well

as expanding research on the causes and consequences that are currently little studied in this context.

Keywords: Engagement, Job Satisfaction, Vigor, Absorption, Dedication.

## INTRODUCCIÓN

Durante décadas los investigadores se han enfocado en el ámbito laboral, para poder analizar y comprender qué hace que los individuos que laboran en una institución se sientan satisfechos, cautivados y atraídos con la empresa, sus líderes, el trabajo y sus compañeros y otros, mientras que otros lo perciben de manera contraria.

Después del problema sanitario suscitado por la COVID-19, la consultora *Great Place to Work* citado por Maldonado (2022), manifiesta que en el año 2022 las organizaciones deberán enfrentarse a nuevos retos, como son lidiar con la gran incertidumbre que ha traído un cambio de perspectiva en mirar la vida desde otro ángulo, donde los empleados se plantean si les agrada su trabajo, si están motivados, si les están exigiendo más de lo debido, si eso es lo que quieren para su vida. Todo ello, definitivamente genera un desbalance en el compromiso laboral y en la satisfacción, impactando en la organización.

Por otro lado, el diario El País, Fernández (2022), menciona que las empresas requieren de líderes que motiven a sus empleados, estén atentos a las necesidades de sus equipos y sepan cómo trabajan, ya que todo ello impactará en los comportamientos de los colaboradores y, a su vez, en el crecimiento de la organización

Saks (2006), manifiesta que el Engagement se relaciona positivamente con la Satisfacción Laboral y con el deseo de no renunciar a la organización. Por otro lado, Choudhury & Monhanty (2019) confirman que el Engagement tiene una relación con la Satisfacción Laboral y la implicancia organizacional, por lo cual el empleado considera que la organización es un adecuado lugar para trabajar.

Además, mencionan que cuando un colaborador está enganchado es más productivo, leal, satisfecho y entusiasta, lo cual repercute en la satisfacción de los clientes.

Por tanto, se consideró pertinente efectuar un estudio a una empresa Gremial de Lima Metropolitana, para poder conocer cómo es que se relacionan los constructos de Engagement y Satisfacción Laboral en la organización en mención. Shaufeli et al. (2002), en diferentes investigaciones ha demostrado que el Engagement laboral se asocia a la satisfacción de los colaboradores, el compromiso y las actitudes positivas hacia el trabajo.

Otra de las razones por las cuales se consideró pertinente investigar las variables arriba mencionadas dentro de una institución gremial, es porque es un rubro dentro del país que es poco estudiado, por lo que permitirá conocer si realmente existe una relación significativa entre las variables, permitirá también identificar si los colaboradores de la organización a investigar se encuentran satisfechos laboralmente, y qué tan enganchados, absortos y dedicados están a nivel laboral.

Con la información adquirida por el presente estudio, la organización Gremial podrá elaborar, planificar e implementar las medidas adecuadas para optimizar el nivel de Engagement y Satisfacción Laboral.

El capítulo I, comprende el planteamiento del problema, la justificación, las limitaciones de la investigación y los objetivos de la investigación. El capítulo II, está conformado por el Marco Teórico, los antecedentes de la investigación a nivel nacional e internacional, los aspectos importantes de cada variable que incluye los aspectos conceptuales y operacionales. También el planteamiento de las hipótesis de la investigación. En el capítulo III, se describe la metodología de la investigación

que refiere el nivel, el tipo de investigación, el diseño, la población, los instrumentos y los procedimientos y técnicas. En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación. En el capítulo V, a partir de los resultados de la investigación en función a los objetivos planteados, se arriba a las conclusiones y recomendaciones para futuros trabajos de investigación que abarquen ambas variables.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Identificación del Problema**

En el entorno actual de las organizaciones, el Engagement laboral y la Satisfacción Laboral son dos constructos fundamentales que impactan en el rendimiento, en la implicancia de la tarea, el compromiso emocional y en la retención de los empleados (Shaufeli et al., 2023). A pesar de la creciente atención que se les viene otorgando, muchas empresas aún enfrentan desafíos significativos para fomentar un ambiente de trabajo óptimo que genere empleados más apegados y satisfechos.

Shaufeli et al. (2003), manifiestan que el Engagement es un estado mental positivo afectivo y emocional que está relacionado con el trabajo, caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción y no es un estado momentáneo, sino que persiste en el tiempo. Es por ello, que cuando un trabajador se encuentra enganchado se vincula con su trabajo, se encuentra entusiasmado, percibe su trabajo como retador y significativo a pesar de las adversidades.

La organización State of the Global Workplace en su reporte Gallup (2020), realizó una investigación a nivel mundial a los colaboradores de diferentes empresas sobre el nivel de Engagement durante los años 2019 y 2020, lo cual reflejó en el año 2020 una disminución del 2% respecto a los resultados prepandemia. Este resultado fue producto del problema sanitario de la COVID-19.

En el año 2022, la consultora Gallup volvió a realizar la misma encuesta a nivel mundial, la cual obtuvo como resultado que sólo el 21% de los colaboradores se encuentran en un estado de Engagement. Por otra parte, en el Perú de acuerdo a la encuestadora Gallup (2023), los niveles de Engagement en los años 2020, 2021 y

2022 fueron de 12.7% totalmente desconectado, el 68.64% en un estado de no Engagement y el 18.64% en un estado Engagement. Algunas de las causas que pueden estar influenciando estos resultados, son las expectativas poco claras, la insatisfacción, la desconexión con el propósito de la empresa, la sobrecarga laboral, la comunicación que no es muy clara, entre otros (Gallup 2023).

Juyumaya (2019), indica que es importante que las empresas se preocupen por gestionar el Engagement de sus colaboradores, invirtiendo en proporcionarles los recursos necesarios para que puedan desempeñarse adecuadamente en sus funciones. Cuando un trabajador se encuentra enganchado emocionalmente, podrá enfrentarse de manera más eficiente a las demandas laborales. Saks (2006), refiere que las acciones como el apoyo del líder, el apoyo organizacional, una política de recompensas y retroalimentación constante, así como una distribución justa en el trabajo, impactará en el compromiso generando como consecuencia un nivel de Satisfacción Laboral alto.

La Satisfacción Laboral conceptualizada por Robbins y Judge (2009), hacen referencia que es un sentimiento positivo hacia el trabajo, el cual aflora en base a la evaluación que realiza el colaborador sobre su puesto de trabajo generando que se involucre muchas más en las funciones que realiza.

La encuestadora Global Workforce of the Future 2022, manifestó que a nivel mundial el 68% de colaboradores se encuentran satisfechos con su trabajo en general. Dentro de los factores relacionados con la Satisfacción Laboral que mencionan los colaboradores a nivel mundial son: la confianza que puede tener el líder con respecto al trabajo que están desempeñando, la relación con el equipo de trabajo y la seguridad laboral (The Adecco Group, 2022).

En la encuesta Global de Actitudes de Beneficios en América Latina realizada por WTW (2022), se determinó que casi la mitad de los colaboradores están dispuestos a dejar la empresa donde trabajan. Dentro de las razones principales manifestadas, un 59% afirmó que dejaría su trabajo por el salario, luego un 40% por querer crecer profesionalmente, un 38% por tener un trabajo más estable y seguro y un 32% reveló querer aprender nuevas competencias. Por lo que se concluyó que cuando un colaborador se siente valorado, protegido y la organización proporciona los recursos necesarios, está más satisfecho y sin deseos de abandonar a su empleador.

De acuerdo al reporte "People at Work 2022: una visión sobre el equipo humano global" en Latinoamérica, se menciona que uno de cada 10 empleados que no están satisfechos con su trabajo, cerca de la mitad de ellos refieren tener una mayor responsabilidad sin recibir un pago adicional, así como destacan la deficiencia en el crecimiento profesional y la falta de beneficios. Por otro lado, el 87% de los empleados en Brasil, el 86% de trabajadores en Chile y el 85% de empleados en Argentina se encuentran satisfechos con su trabajo (Richardson & Antonello, 2022).

En el diario La República (2023), se menciona que la Satisfacción Laboral en el Perú en el año 2023 se destacó por una caída prominente, con una disminución de 9% desde el mes de enero. Los investigadores Medina et al. (2021), consideran que la Satisfacción Laboral se relaciona con la percepción que tiene un colaborador respecto al trabajo y esto impacta en el factor emocional. Además, otros factores que impactan en la Satisfacción Laboral pueden estar relacionados

con la relación con el líder y los compañeros, el ambiente físico y el ambiente laboral.

Larroche-Cueto et al. (2024), indican que las organizaciones para poder lograr sus metas necesitan colaboradores satisfechos, ya que son la parte fundamental de la empresa. Por otra parte, la consultora Great Place to Work manifiesta que para que sus colaboradores estén satisfechos, las empresas tienen que comprender a sus colaboradores, generar espacios de bienestar emocional y desarrollar programas que impacten en el desarrollo profesional (Bermúdez, 2023).

Diferentes investigaciones han determinado que el Work Engagement es un predictor de la Satisfacción Laboral (Salanova & Schaufeli, 2008; Demerouti et al., 2001 y Schaufeli & Bakker, 2010). Investigaciones recientes de (Delgado & Velásquez, 2018; Mesarrina, 2019; Agurto et al., 2020 y Gómez et al., 2021), también concluyen que el Engagement se relaciona de manera positiva con la Satisfacción Laboral. Si bien la Satisfacción Laboral puede mantener a un empleado contento, involucrado en el trabajo y motivado, el compromiso emocional puede generar un apego organizacional generando mayor productividad y, ante las dificultades, no abandonar la empresa.

Por tanto, es importante considerar las diferentes percepciones de los trabajadores con respecto al Engagement y la Satisfacción Laboral y además determinar, de qué manera se relacionan estas variables. Cabe mencionar, que las diferentes estrategias que pueda plantear la organización para incrementar el Engagement podría tener un impacto positivo en la Satisfacción de los trabajadores de la Empresa (Juyumaya (2019).

Esto fue lo que motivó la realización de una investigación a una empresa gremial de Lima Metropolitana, la cual cuenta con 128 años de fundada y cuya misión principal es la de promover el desarrollo industrial, manufacturero y económico del país. La organización está conformada estructuralmente por un presidente del consejo, gerente y comités de áreas, pudiéndose apreciar que la estructura jerárquica es piramidal y burocrática, donde no hay una política de puertas abiertas y las normas y procedimientos son rígidos.

En cuanto al liderazgo, se ejerce un liderazgo autoritario en algunos comités de áreas, enfocados en normas y procesos rígidos. Por lo que muchos trabajadores perciben un distanciamiento entre ellos y sus líderes, fomentando una baja participación de los colaboradores y una falta de autonomía. Con respecto a la toma de decisiones, estas deben ser aprobadas por varios directores, por lo que los procesos son lentos, generando retraso e ineficiencias.

En el año 2018, se llevó a cabo la encuesta de Clima Organizacional obteniendo como resultado un nivel medio a bajo con respecto a dicha variable. Otros puntos a mencionar, es que los trabajadores perciben que no cuentan con una línea de carrera, además que no hay una buena comunicación entre los gerentes y sus subordinados y los líderes no transmiten adecuadamente los objetivos de la organización, no generan una retroalimentación, todo ello causando un ambiente de quejas e incomodidades.

Cabe mencionar, además, que los empleados siempre están comparándose con otros colaboradores de otras empresas gremiales en cuanto al sueldo, bonificaciones y atenciones, lo cual genera molestias en el ambiente de trabajo.

Las investigaciones realizadas concluyen que la sobreexigencia laboral, la falta de condiciones laborales, una mala interacción con los compañeros y líderes, y la falta de equidad en cuanto al trato y oportunidades laborales, repercutirá de manera negativa en el Engagement (Christian et al., 2011). Así como, la falta de conexión, alegría, entusiasmo, sentido de propósito con respecto al trabajo, el líder y sus compañeros, puede influenciar de manera negativa en la Satisfacción Laboral, pues a mayor Engagement mayor es el nivel de Satisfacción Laboral (Delgado & Velásquez, 2018; Mesarrina, 2019).

Por todo lo expuesto, se considera importante conocer el nivel Engagement y la Satisfacción Laboral y cómo se relacionan las dimensiones de estas variables, ya que todo ello proporcionará una mirada más amplia y contribuirá a la mejora continua. Es por ello, que se formuló la pregunta de investigación de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022?

## **1.2 Justificación del Problema**

Por tanto, la presente investigación al comprobar la Relación entre Engagement y la Satisfacción Laboral de una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, contribuirá desde una perspectiva práctica a la comunidad científica, como referencia para futuras investigaciones, ya que como se ha mencionado, no existe estudios relacionados a las variables en mención para organizaciones gremiales. Además, aportará a futuros científicos a seguir investigando aquellos aspectos que no han sido cubiertos por esta investigación.

Por otro lado, la Empresa Gremial podrá conocer las percepciones de sus empleados con respecto al Compromiso Emocional y la Satisfacción Laboral y

así elaborar e implementar estrategias que puedan impactar en una buena comunicación, consolidación de equipos más eficaces y óptimos, así como generar una estructura clara con respecto al liderazgo. Lo cual, contribuirá en el Bienestar Organizacional, el Rendimiento y la Satisfacción Laboral (Juyumaya, 2019).

### **1.3. Limitaciones de la investigación**

Entre las limitaciones halladas, detallamos las siguientes:

En primer lugar, el tiempo de disponibilidad otorgado por la organización para llevarse a cabo la aplicación del instrumento, fue limitado debido a que los participantes se encontraban laborando y debían regresar a sus labores.

En segundo lugar, para poder reunir a todos los colaboradores en un solo momento de manera virtual fue un reto, ya que muchos se encontraban en diferentes lugares, tenían reuniones programadas con sus clientes.

En tercer lugar, al momento de efectuar la encuesta de manera virtual, puede ser que algunos colaboradores por vergüenza al hablar frente a una cámara, no hayan podido hacer las consultas pertinentes que sí suelen hacerlas de manera presencial.

#### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

#### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Identificar la relación entre el Vigor y la Satisfacción por el trabajo en general de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

2. Identificar la relación entre el Vigor y la Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
3. Identificar la relación entre el Vigor y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
4. Identificar la relación entre el Vigor y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
5. Identificar la relación entre el Vigor y la Satisfacción en la relación entre subordinado y supervisor de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.
6. Identificar la relación entre el Vigor y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
7. Identificar la relación entre la Dedicación y la Satisfacción por el trabajo en general de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
8. Identificar la relación entre la Dedicación y la Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
9. Identificar la relación entre la Dedicación y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

10. Identificar la relación entre la Dedicación y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
11. Identificar la relación entre la Dedicación y la Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
12. Identificar la relación entre la Dedicación y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores en una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, 2022.
13. Identificar la relación entre la Absorción y la Satisfacción por el trabajo en general de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
14. Identificar la relación entre la Absorción y la Satisfacción con el Ambiente físico de trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
15. Identificar la relación entre la Absorción y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
16. Identificar la relación entre la Absorción y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
17. Identificar la relación entre la Absorción y la Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

18. Identificar la relación entre la Absorción y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

El estudio en mención tiene por finalidad analizar la relación que tiene el Engagement sobre la Satisfacción Laboral de los trabajadores en una Empresa Gremial de Lima Metropolitana.

### **2.1. Aspectos Conceptuales**

#### **2.1.1 Definición del Engagement**

Con una nueva mirada centrada en los comportamientos y en el bienestar de las personas, se dio inicio al término Engagement, ya que en un principio los investigadores se centraban más en estudiar las conductas negativas y el impacto del burnout en los empleados, que en los aspectos positivos de las personas (Schaufeli & Bakker, 2010). Además, Maslach et al. (2001), consideró que para poder entender mejor el constructo Engagement, debemos partir de los conceptos y modelos que han surgido en los últimos años, respecto al Engagement.

Antes de empezar a definir el concepto de Engagement, es importante mencionar, como lo indican Rodríguez y Bakker (2009), que podría traducirse este concepto al castellano como compromiso e implicancia en el trabajo, pero que debido a que no significa exactamente lo mismo, los investigadores han preferido mantener el concepto Engagement en su idioma original, que es el inglés.

Kahn (1990), fue el primero en definir el concepto Engagement, llevándolo a un término más personal, en el cual manifiesta que el Engagement es el aprovechamiento de los miembros de la empresa de sus propios roles de trabajo: en el Engagement, las personas manifiestan y se expresan mental, física y emocionalmente durante el desempeño de su trabajo.

Por otro lado, los investigadores Maslach y Leiter (1997), definen el Engagement como lo opuesto de las tres dimensiones del burnout, que son el agotamiento, el cinismo y a falta de eficacia. Por tanto, consideran al Engagement como un estado alto de energía en vez del agotamiento, una fuerte implicancia en el trabajo en vez del cinismo y un sentido de eficacia en vez de la falta de eficacia. Es decir, si un colaborador no siente agotamiento, quiere decir que está enganchado con su trabajo.

Schaufeli et al. (2002), manifiesta que el Engagement es un estado positivo psicológico, cognitivo y afectivo que puede presentar una persona y que no se desvanece con facilidad, sino que perdura en el tiempo.

Schaufeli y Bakker (2010), consideran al Engagement y al burnout como dos constructos distintos que deben estudiarse de manera independiente y que el primero se correlaciona de manera negativa con el agotamiento. Luego, Schaufeli y Bakker (2004), conceptualizan el constructo de Engagement como una forma de pensar y sentir de manera positiva y satisfactoria, donde el colaborador está comprometido y realiza su trabajo motivado. Las dos dimensiones que son el vigor y la dedicación han sido identificadas con el bienestar en el trabajo. Cabe resaltar que la dimensión de agotamiento se relaciona con una baja activación y el cinismo con una alta identificación.

El concepto de Engagement comienza tomar forma y los investigadores Schaufeli et. al. (2002) y Salanova y Schaufeli (2008), lo consideran como un estado de ánimo positivo, agradable y beneficioso relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción.

Vigor: Se caracteriza por altos niveles de energía, resiliencia y persistencia en el trabajo.

Dedicación: Se caracteriza cuando el empleado se encuentra entusiasmado, orgulloso y se siente retado por el trabajo.

Absorción: Que está caracterizada por sentirse involucrado, concentrado e inmerso en las labores. Se puede pasar horas realizando el trabajo, sin sentirse abrumado o estresado, sino feliz.

Para la presente investigación, se ha decidido tomar como base el concepto desarrollado por los investigadores Shaufeli, et al. (2002):

**Tabla 1**

*Conceptos de Engagement*

Dimensión	Definición	Autor	Año
Engagement personal	Kahn es el primero en introducir el concepto de Engagement a nivel organizacional, pero lo llamó Engagement personal, ya que las personas involucran su energía, dinamismo, disposición y conexión emocional hacia el trabajo.	Kahn	1990
Engagement	Como opuesto del burnout. Una persona puede experimentar en el ámbito laboral, bienestar y comodidad. Relacionan el Engagement con la energía, el involucramiento y la eficiencia que la persona pueda tener hacia el trabajo.	Maslach y Leiter	1997
Engagement	Consideran que un colaborador está Engagement, cuando aporta más de lo que normalmente tiene que dar a la organización, porque se siente conectado con el trabajo que realiza y con la institución. No es un estado momentáneo, sino que se mantiene en el tiempo.	Schaufeli & Salanova	2008
Engagement en el trabajo	Se refiere a un estado afectivo positivo que una persona puede presentar, manifestándose en un alto entusiasmo o dinamismo hacia el trabajo, así como al placer que experimenta una persona en el plano laboral, al encontrarse inmerso en lo que hace, costándole dejar lo que está haciendo.	Schaufeli y Bakker	2010

Engagement Laboral	Como un estado mental positivo que tiene la persona, quien se siente energizada, con ganas, dedicada e involucrada con el trabajo que está realizando, de modo que se puede decir que siente felicidad, lo que es un estado positivo.	Schaufeli	2015
Engagement en el trabajo y Satisfacción Laboral	El investigador considera que hay una diferencia entre la Satisfacción Laboral y el Engagement, donde la satisfacción es un juicio de valor (ya sea positivo o negativo) que le otorga la persona hacia el trabajo, mientras que el Engagement es un estado positivo que puede percibir la persona con respecto al trabajo que realiza, generando una conexión y una actitud hacia el desarrollo de sus funciones de manera óptima.	Maslach	1991

*Nota: Elaboración propio. Definiciones de Engagement de diferentes autores.*

### **2.1.1.1 Teorías y modelos del Engagement.**

#### **Teoría de las necesidades de Maslow (Maslow, 1943)**

Abraham Maslow, en 1943 creó la teoría de las necesidades, la cual consta de cinco niveles, que son las necesidades básicas y superiores. El primer nivel está relacionado con las necesidades fisiológicas y biológicas, las cuales son importantes para la supervivencia. Una vez que hayan sido cubiertas estas necesidades, la persona pasará al siguiente nivel. Luego vienen las necesidades del tercer nivel, que están compuestas por las necesidades de pertenencia, amistad, amor. En el cuarto nivel, tenemos las necesidades de estima, que están relacionadas con el respeto hacia sí mismo y hacia los demás y, por último, está el quinto nivel, relacionado con la autorrealización, el propósito de vida (Maslow, 1943).

El investigador menciona que una persona se encuentra entusiasmada, con energía y ganas de invertir esfuerzos, cuando siente que sus necesidades están

siendo cubiertas. Por ejemplo, cuando el colaborador se siente reconocido por el líder, siente que pertenece a un equipo y que es valorado por sus compañeros, lo cual está relacionado con la necesidad de pertenencia, lo que influirá de manera positiva en el compromiso emocional que tenga hacia su trabajo (Maslow, 1943).

Taş (2024), realizó una investigación con la finalidad de poder determinar cuales son aquellos factores que favorecen el Engagement de los trabajadores con respecto a las necesidades de Maslow, concluyendo que sí existe una relación entre el Engagement de los colaboradores y las necesidades de la pirámide de Maslow. En especial, las necesidades de autorrealización con los elementos de reconocimiento, cuidado, desarrollo profesional, entre otros.

### **Teoría de las demandas laborales-recursos (JD-R)**

Este modelo fue creado a partir de diferentes investigaciones para comprobar cómo el bienestar de los empleados puede ser afectado por dos factores que son: las demandas y los recursos laborales. Las demandas laborales están relacionadas con las exigencias sociales, físicas y organizacionales en el trabajo, como las presiones laborales, los conflictos, sobre carga laboral, ambiente físico, lo cual tienen un costo psicológico y mental en el trabajador generando agotamiento y estrés. (Demerouti et al., 2001)

Con respecto a los recursos laborales, son aquellos que están relacionados con los aspectos psicológicos, organizacionales, físicos y sociales. Estos impactan en el aprendizaje, en la obtención de los objetivos y en la reducción de las exigencias laborales. Los recursos laborales están compuestos por recursos externos e internos. En los recursos externos tenemos, por ejemplo, la equidad en las funciones laborales, el apoyo del líder y los compañeros, entre otros, y cuando

no se cuenta con estos recursos, los trabajadores no pueden lidiar con los problemas o las exigencias que se puedan presentar en el trabajo (Demerouti et al., 2001).

Es importante mencionar que los factores relacionados con las demandas laborales son predictores del agotamiento y de los problemas físicos asociados a factores psicológicos, impactando en la Satisfacción Laboral, la motivación y el Engagement y los recursos laborales son aquellos que satisfacen las necesidades, como la autonomía y la confianza que puede tener un empleado para poder lograr sus objetivos. Sin embargo, los recursos están asociados con el rendimiento y el desarrollo personal y pueden amortiguar el impacto negativo como el estrés y el agotamiento. Es decir, que cuando las demandas son altas y los recursos laborales son insuficientes repercuten en la motivación, en el bienestar y en el desenganche del colaborador (Bakker & Demerouti, 2013)

### **Teoría de los Recursos personales: ampliación del modelo DRL**

Gracias a los estudios de Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli (2007), se pudo agregar un aspecto más al modelo DRL, el cual está relacionado con los recursos personales, cuya finalidad es poder explicar cómo influye en el Engagement y en el desempeño laboral. Los recursos laborales están relacionados con la resiliencia y la manera de poder influir en el entorno de manera óptima, ya que contribuyen en la motivación, el compromiso emocional y en atenuar los estresores que se pueden presentar en el trabajo (Mendoza & Mejía, 2016).

Los recursos personales están asociados a tres constructos: la autoeficacia, que está relacionada con la capacidad de poder desempeñarse adecuadamente frente a las demandas laborales, así como desarrollar las habilidades y competencias

necesarias para hacer frente a las dificultades que se presenten. La autoestima asociada con la valoración que tiene el empleado para ser competente, lo cual impactará en su bienestar y seguridad. Por último, está el optimismo que está relacionado con la perseverancia, la capacidad de poder encontrar oportunidades donde existen dificultades (Mendoza & Mejía, 2016).

Recalde (2016), Lama y Estrada (2016) han podido comprobar que los recursos laborales y personales, tienen un impacto positivo en el Engagement. Además, Lama y Estrada (2016), manifiestan que los líderes que brindan a sus empleados los recursos laborales adecuados, como una buena retroalimentación, una comunicación e información apropiada sobre su trabajo, tendrá un impacto favorable en el Engagement. Por otro lado, Bakker et al., (2007), mencionan que el apoyo del líder y el clima organizacional, son factores laborales que influyen de manera positiva, para poder enfrentar situaciones de mucha exigencia, además de influir así en el Engagement.

### **Modelo teórico del rol de Kahn (1990)**

William Kahn manifiesta que los empleados para involucrarse y sentirse parte de la organización, necesitan cubrir tres necesidades: la significancia (relacionada con el propósito, significado), la seguridad y la disponibilidad. Para ello, realizó dos investigaciones en la década de los 90' del siglo pasado, una en un campamento de verano y la otra en una firma de arquitectura, con el fin de poder determinar los aspectos que hacen que los empleados se involucren o vinculen desde el yo personal con las diferentes actividades de su trabajo, así como que también se desvinculen de su trabajo. Esto aportó a desarrollar el concepto de Engagement y comprender los diferentes factores que se involucran con el Engagement de cada

persona, tanto en lo físico, emocional y mental con respecto a sus roles de trabajo. Kahn, por otro lado, consideró que el constructo no es estático, ya que puede variar de acuerdo al contexto, el tiempo, la situación. Kahn (1990).

Espinoza (2017), menciona que, bajo esta definición, se diseñó el primer cuestionario de medida del Engagement para personas que trabajan. May et al. (2004), sobre la base del trabajo de Kahn (1990), realizaron un proyecto de investigación en una compañía de seguros del Medio Oriente de los Estados Unidos de América, con el fin de entender por qué algunas personas se involucran en el trabajo y otras no.

Cabe indicar que la investigación midió el Engagement, basándose en los tres componentes del Engagement psicológico de Kahn, que son el cognitivo, el emocional y el físico. El cuestionario lleva el nombre de “Cuestionario de Engagement personal”. Como indica Espinoza (2017), es un cuestionario que no es utilizado con tanta frecuencia, debido a que no se ha podido comprobar su validez y efectividad.

### **Modelo teórico de Maslach y Leiter (2001)**

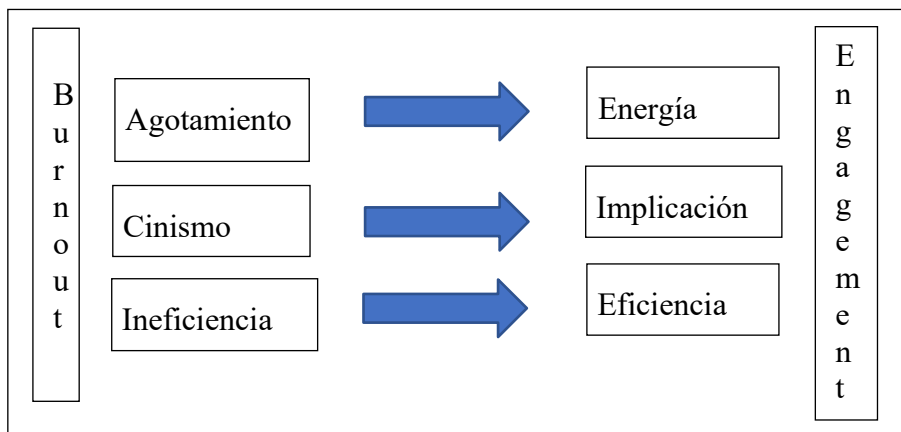
Consideran que el estar enganchado sería lo opuesto del burnout, el cual era evaluado a través del cuestionario MBI, compuesto por los factores energía, implicancia y eficiencia. Mide el agotamiento tanto físico como emocional, el cinismo y la falta de eficacia vinculada con el estrés, así como el vigor, la dedicación y la absorción, que corresponden a la dimensión del Engagement. Por lo que, si se tienen experiencias positivas en el trabajo, se puede afirmar que hay presencia de Engagement; es decir, el colaborador está entusiasmado con el trabajo. En otras palabras, propone que cuanto mayor sea la brecha entre lo que percibe el

colaborador y su trabajo, mayor será el agotamiento. En otras palabras, si el colaborador siente que no tiene las competencias o roles bien definidos y percibe una sobrecarga laboral, no tiene el apoyo del líder, no se siente a gusto en el puesto de trabajo o hay un desequilibrio entre la vida laboral y personal, pues el colaborador se sentirá más agotado.

Por el contrario, si el colaborador siente que tiene una conexión con sus actividades, que tiene la capacidad propia para poder desempeñarse adecuadamente, que reconocen sus logros, que hay integración entre los miembros del trabajo y que los valores de la organización están alineados con los suyos, pues el nivel de Engagement será mayor y podrá hacer frente a los retos que se le propongan (Gascon et al., 2013).

**Figura 1**

*Dimensiones del MBI*



*Nota. Maslach & Leiter (1997), MBI que evalúa el burnout con 3 dimensiones opuestas al Engagement.*

**Schaufeli & Bakker**

Schaufeli et al. (2002) consideran que el constructo Engagement se debe analizar por separado, ya que puede suceder que un empleado no esté desgastado profesionalmente, pero al mismo tiempo no está enganchado con la organización o, al revés, puede presentar burnout, pero a la vez estar en un estado de Engagement.

Es por ello que los investigadores consideran que se deben analizar los constructos de manera separada. En un estudio realizado, se examinó la estructura factorial para medir el Engagement y su opuesto que es el agotamiento. En él participaron 314 universitarios y 619 trabajadores. Además, se evaluó la estructura factorial del cuestionario de Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), para verificar y corroborar si existe una relación entre ambas variables.

Para Schaufeli & Bakker (2004), el constructo Engagement que está relacionado con el vigor y la dedicación de alta identificación hacia el trabajo, son opuestos: el agotamiento vs. el vigor y el cinismo vs. la dedicación. En cambio, la eficacia y la absorción no son opuestos entre sí, sólo que son conceptos diferentes, aunque después de 30 entrevistas, Schaufeli consideró que era relevante la absorción para el Engagement.

En base a todo lo expuesto, el cuestionario Utrecht Work Engagement Survey (UWES), comenzó a tomar forma como hoy se le conoce, el cual consta de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Originalmente el instrumento UWES estaba compuesto por 24 ítems, pero al realizar una evaluación psicométrica con diferentes muestras tanto para trabajadores como para alumnos, confirmaron que siete ítems eran inestables en sus respuestas, por lo que fueron eliminados, quedando la versión de 17 ítems que es el instrumento UWES-17. Además, la escala ha ido perfeccionándose, ya que algunos utilizan la escala de 15 ítems, porque al realizarse un estudio psicométrico, se encontró que dos preguntas eran incongruentes, llevando a la utilización de la versión UWES-15. Por último, hay una versión más corta de 9 ítems, que supera los criterios de calidad psicométrica.

Dicho instrumento está disponible en 10 idiomas y ha sido validado en 10 países (Salanova y Schaufeli, 2004).

Para concluir, es importante realizar investigaciones sobre el entusiasmo, la voluntad y la conexión que presenta el empleado respecto a su trabajo; es decir, qué tan enganchado está. Gracias a las aportaciones de diferentes investigaciones realizadas en los últimos años, se puede comprobar que cuando un empleado se encuentra en un estado Engagement, tiende a comprometerse más de la cuenta, a mostrar altos niveles de creatividad e iniciativa, a estar inmerso en su trabajo, a ser más entusiasta y a mostrar preocupación por su entorno y compañerismo, aunque cabe destacar que el Engagement puede fluctuar, ya que depende también del entorno del trabajo, la flexibilidad que tiene el empleado, el apoyo de los líderes, el liderazgo, etc. (Bakker & Albrech, 2018).

### **2.1.2 Definición de la Satisfacción Laboral**

La Satisfacción Laboral es uno de los constructos más utilizados a lo largo del tiempo a nivel organizacional, tanto por psicólogos organizacionales, como por personas responsables del área de recursos humanos.

La Satisfacción Laboral es mencionada como concepto por primera vez en el año 1913 por el psicólogo alemán Munsterberg en su libro “Psychology and industrial efficiency”, gracias a las investigaciones desarrolladas por Elton Mayo en la Western Electric Company. Aplicando una serie de investigaciones, pudo verificar cuáles son aquellos aspectos, actitudes y comportamientos que generan que un colaborador se sienta bien, se sienta cómodo o a disgusto con su trabajo, la organización, el líder. Estos estudios fueron realizados con la finalidad de poder

aportar en el bienestar de las relaciones entre el colaborador y la organización (García, 2010).

Soto (2019), manifiesta que en la década de los 70' del siglo pasado, en los Estados Unidos de América comienza a adquirir relevancia el concepto de la insatisfacción laboral, que luego se propaga a todo el país y también a Europa. El concepto ha tenido un largo proceso de evolución, gracias al desarrollo de las teorías de las relaciones humanas, que aportaron significativamente en trabajar en el bienestar de las personas, en generar un clima de confianza y seguridad y de autonomía del trabajador, lo cual se ve reflejado en una mayor productividad, eficiencia y competitividad de los empleados.

Al principio, los estudios estuvieron enfocados en definir el concepto de Satisfacción Laboral, luego en desarrollar instrumentos de medición para medir el comportamiento que tiene el colaborador frente a su organización y hoy en día las investigaciones se centran en analizar las causas o los acontecimientos que intervienen en la Satisfacción Laboral.

Chiang et al. (2008), refieren que Locke (1976) considera la satisfacción como la apreciación que tiene un empleado respecto a las experiencias laborales, generando una actitud específica frente al trabajo que desempeña. Por otro lado, manifiestan que Schneider (1985) considera la satisfacción como un punto importante para la empresa, al tratarse de un desencadenante de la conducta del trabajador (que en caso de ser una conducta negativa podría impactar en diferentes aspectos que pueden afectar a la organización) (Chiang et al., 2008)

Chiang et al. (2008), consideran que la Satisfacción Laboral es la actitud que tienen las personas frente al trabajo que desempeñan, además que la satisfacción es fundamental en cualquier organización.

Para poder determinar el concepto de la Satisfacción Laboral, algunos investigadores como Robbins y Judge (2009), la consideran como un sentimiento positivo que el colaborador manifiesta hacia sus labores y hacia las personas con las que comparte su trabajo. Chiang et al. (2021), determinan que la Satisfacción Laboral es el fruto de las buenas actitudes que un colaborador tiene hacia su trabajo. Por su parte, Weiss (2002), considera que la Satisfacción Laboral es un juicio evaluativo que realiza una persona de manera positiva o negativa hacia su trabajo.

Brief y Weiss (2002), refieren que la satisfacción laboral se genera de manera interna, cuando el trabajador evalúa de manera emocional y cognitiva las situaciones que se presentan en el trabajo. Estas evaluaciones afectivas de agrado o desagrado, que hace el trabajador hacia la organización, los líderes o compañeros de trabajo, están motivadas por el estado emocional y las emociones que puede experimentar la persona en el trabajo.

La investigadora Castel (2008) refiere que existen diferentes definiciones sobre la Satisfacción Laboral, las cuales manifiesta que los autores (Locke, 1976; Weinert 1985, Price y Muller 1986) refieren que se trata de un estado emocional que tiene un colaborador hacia su trabajo, mientras que otros investigadores como (Beer, 1964 y Bravo et al., 1996) consideran que es una actitud positiva hacia el trabajo.

Para esta investigación, se considera el concepto de Meliá et al. (1990), nombrada por la investigadora Iparraguirre (2017), quien manifiesta que la Satisfacción Laboral es un estado emocional correspondiente a la percepción interna que experimentan los empleados con respecto a las vivencias laborales.

### **2.1.2.1 Teorías sobre la Satisfacción Laboral**

Hellriegel & Slocum (2009), consideran que el ser humano siempre está buscando satisfacer sus necesidades y cuando las personas llegan a cubrir aquellas que en algún momento consideraron insatisfechas, buscan otras. Las necesidades son distintas para cada persona y no tienen un orden establecido; es decir, para una persona su necesidad puede ser el estatus, mientras que para otra puede ser la necesidad de seguridad o la salud. Además, dependen de la variable tiempo, lo cual afecta el comportamiento en un momento determinado.

Para poder analizar mejor la teoría sobre la Satisfacción Laboral, es importante comenzar por la teoría de las necesidades de Maslow, el cual propone cinco necesidades, las cuales se separan en necesidades primarias y necesidades secundarias (Franklin & Kriger, 2011).

Estas necesidades son cubiertas de acuerdo a la importancia que tienen para cada persona con respecto a su bienestar. Además, dependiendo de cada persona, algunas de ellas necesitan cubrir todas o algunas necesidades. Cabe resaltar que las necesidades que se encuentran arriba de la pirámide son cubiertas de manera intrínseca, mientras las que se encuentran abajo de la pirámide son satisfechas de manera extrínseca.

Dentro de las necesidades primarias tenemos:

- Fisiológicas: que corresponde a las necesidades de alimentación, sexo, descanso, homeostasis, reposo, abrigo.
- Seguridad: que corresponde a las necesidades de Seguridad Laboral, seguridad con respecto a la vivienda (un techo para poder vivir), seguridad de recursos de salud, seguros, condiciones de trabajo.

Dentro de las necesidades secundarias tenemos:

- Necesidades sociales de afiliación: como amistad, pertenencia de grupo, amor.
- Necesidades de estima: como reputación, reconocimiento, valía personal.
- Necesidades aspiracionales: capacidad para lograr lo que quieren Ser en la vida, satisfacción por lograr las metas. Está relacionada con el propósito de vida y con la autorrealización.

Para Hellriegel y Slocum (2009), las personas con cargos gerenciales pueden compensar sus necesidades secundarias con mayor facilidad, como son las necesidades de estima y logro de objetivos, tanto personales como profesionales, debido a que los roles que desempeñan son mucho más desafiantes que el de los trabajadores que se encuentran debajo de las gerencias.

Ahora, los empleados que tienen a cargo equipos de personas, suelen tener cubierta la necesidad de reputación y reconocimiento, mientras que los empleados que recién empiezan a laborar comenzarán a satisfacer sus necesidades primarias. Aquellos trabajadores que no tienen ningún control sobre su trabajo, tal vez no se preocuparán por alcanzar las necesidades superiores en relación con su trabajo. En

consecuencia, la satisfacción es diferente para cada empleado, considerando el trabajo que desempeña, la edad, el tamaño de la empresa, entre otros (Hellriegel & Slocum, 2009).

### **Teoría de los dos factores de Herzberg (1959)**

Está conformada por los factores motivacionales e higiénicos. El investigador considera que es importante la relación y la actitud que tiene la persona frente a su trabajo, lo cual influirá en el éxito o en el fracaso de esa relación. Para poder demostrar su teoría, Herzberg realizó una pregunta: ¿qué es lo que desean las personas con respecto a su trabajo? y gracias a las diferentes entrevistas realizadas, se identificó en qué situaciones los trabajadores se sienten satisfechos y en qué otras no, por lo que los agrupó en dos categorías: factores intrínsecos y extrínsecos (Robbins & Coulter, 2017).

Los factores motivacionales están relacionados con la satisfacción, mientras que los factores higiénicos están relacionados con la insatisfacción. Tradicionalmente se pensaba que lo contrario de la satisfacción era la insatisfacción, pero Herzberg consideró que lo inverso de satisfacción es la no satisfacción, y lo opuesto de insatisfacción es la no insatisfacción. (Robbins & Coulter, 2017).

**Tabla 2**

*Teoría de los dos factores de Herzberg*

<b>Factores Motivacionales</b>	<b>Factores Higiénicos</b>
Factores adecuados que elevan la satisfacción.	Factores óptimos que evitan la insatisfacción.
Factores que son limitados y producen la no satisfacción.	Factores que son provisionales y producen insatisfacción.

---

Logros.	Supervisión.
Reconocimiento.	Relaciones con el
El trabajo en sí.	supervisor.Condiciones
Responsabilidad.	laborales.
Progreso.	Salario.
Crecimiento.	Relaciones con los
	compañeros.Vida Personal.
	Relaciones con los
	subordinados.Estatus.
	Seguridad.

---

*Nota: Elaboración propia*

Para Robbins y Judge (2009), el Compromiso Organizacional, la Satisfacción Laboral y el alto apoyo organizacional son factores que están relacionadas entre sí. Ahora, si se conoce el nivel de Satisfacción Laboral de un trabajador, entonces es fácil identificar cómo el empleado percibe a la organización.

### **Teoría de las necesidades de McClelland**

La teoría de las necesidades fue creada por David McClelland, las cuales están más relacionadas con los aspectos motivacionales y está compuesta por 3 factores:

- Necesidades de Logro: Está relacionada con el impulso de querer tener éxito, alcanzar metas y demostrar las habilidades y competencias.
- Necesidades de poder: Está relacionada con la necesidad de influir en los otros, en tener el poder, ejercer el liderazgo.

- Necesidades de afiliación: Estas necesidades están asociadas a tener relaciones interpersonales cercanas, amigables. También a pertenecer a un grupo y ser aceptado.

Según el investigador McClelland, estas necesidades están relacionadas con la Satisfacción Laboral. Por ejemplo, manifiesta que una persona que tiene una alta necesidad de logro, trabaja mejor porque siente que puede lograr el éxito. Además, las personas con esta necesidad requieren encontrar desafíos y retos para lograr sus objetivos y, al lograrlo, se sienten satisfechas. En cambio, cuando una persona tiene la necesidad de logro y siente que los desafíos son fáciles y nada retadores, que no hay oportunidades de crecimiento y aprendizaje, pues automáticamente se siente desmotivada e insatisfecha (Robbins & Judge, 2009).

Lo mismo pasa con las necesidades de afiliación: cuando el trabajador siente que pertenece a un equipo de trabajo, es tomado en cuenta, escuchado, existe una adecuada interacción entre los miembros de la organización, pues se sentirá satisfecho laboralmente. Por otro lado, cuando un empleado tiene necesidades de poder, se siente satisfecho cuando participa en la consecución de las metas y roles, que puede influir en otros y ejercer el liderazgo (Robbins & Judge, 2009).

### **Teoría de la autodeterminación**

La teoría de la autodeterminación ha sido creada por Deci y Ryan. Esta teoría aborda diferentes factores como la autorregulación, las metas, las aspiraciones de vida, las necesidades psicológicas y el desarrollo personal. Cabe

mencionar, que la teoría de la autodeterminación es utilizada para trabajar en el campo educativo, de salud, de deporte y organizacional (Robbins & Judge, 2009).

Por otro lado, la teoría de la autodeterminación en el comportamiento organizacional está dirigida hacia la teoría de la evaluación cognitiva que determina que las recompensas extrínsecas tienen un impacto negativo en las recompensas intrínsecas. Es decir, que a mayor recompensa extrínseca menor interés intrínseco. Por ejemplo, cuando el trabajador recibe una compensación por su trabajo, percibe que es por algo que tiene que cumplir y no por algo que quiere hacer (Robbins & Judge, 2009).

Asimismo, esta teoría determina que las personas a parte de sentir una necesidad de autonomía, buscan conectar con los demás de manera positiva y ser empleados competentes. Además, otro concepto relacionado con esta teoría es la autoconciencia, la cual se refiere a la coherencia entre los motivos para obtener sus metas con los intereses y valores de la persona. Cuando una persona está orientada a lograr sus objetivos y metas de una manera interna, es decir intrínseca, se siente más satisfecha con su trabajo y tiende a tener un mejor desempeño (Robbins & Judge, 2009).

Por otro lado, Deci y Ryan (1989), manifiestan que la teoría de la autodeterminación está relacionada con la habilidad que tiene la persona para poder elegir, en base a una reflexión. Cuyas decisiones repercutirán en las acciones que tomará para lograr sus objetivos. La Teoría de la Autodeterminación tomó como base cuatro modelos teóricos que son: la teoría de la Evaluación Cognitiva, la teoría de la Integración Orgánica, la teoría de las Necesidades Básicas y la teoría de Causalidad. Por otro lado, Deci y Ryan mencionan que la competencia y la

autodeterminación trabajan de la mano y cuando una persona se siente autónoma y competente influye en la motivación intrínseca (Vargas, 2013).

### **Teoría de la Equidad**

Elaborada por John Stacey Adams, la cual manifiesta que en las organizaciones debe haber una igualdad o equidad, ya sea en el trato, en las compensaciones, los premios, los ascensos, los aumentos de sueldos, entre todos sus colaboradores (Chiavenato, 2009).

Si algún trabajador siente que no es tratado con el mismo respeto, con el mismo reconocimiento que los demás, que no es compensado de igual manera, que no tiene la misma seguridad laboral que otros, que los salarios son desiguales o que las responsabilidades son disparejas, automáticamente sentirá que no hay equidad y, por tanto, se sentirá desmotivado, desenganchado con la organización y generará una insatisfacción laboral (Chiavenato, 2009).

Las personas constantemente hacemos comparaciones de lo que recibimos, lo que reciben los demás y lo que deberíamos recibir de la empresa respecto al salario emocional, el salario monetario, los reconocimientos, los aumentos, los beneficios y las aportaciones (Robbins & Coulter, 2017).

## Figura 2

*La dinámica de éxito en las organizaciones*

	Mi blanco:		Comparación con otros:
Equidad	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	=	$\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$
Inequidad negativa	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	<	$\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$
Inequidad positiva	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	>	$\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$

*Nota. Chiavenato (2009, p. 249)*

Al hacer las comparaciones, cada persona relaciona algunos estados, como:

- Propia interna: La experiencia que tiene el colaborador en los diferentes aspectos como el reconocimiento, el sueldo, las compensaciones, incentivos, las funciones con respecto a otro puesto en la misma organización.
- Propia externa: Está relacionado con lo que recibe el colaborador por parte de la organización.
- Con respecto a su puesto de trabajo, en comparación con otra empresa: ¿Qué tanta equidad hay entre su puesto de trabajo y el que podría tener otra persona en otra organización?
- Otro interno: Comparación que realiza el empleado de lo que le retribuye la organización y lo que reciben otros compañeros de trabajo, dentro de la misma institución.

- Otro externo: Comparación que realiza el colaborador con respecto a lo que reciben su organización y lo que reciben otras personas en otras organizaciones.

Chiavenato (2009) manifiesta que, según investigaciones, tanto hombres como mujeres contrastan quién tiene más beneficios, quién tiene mejor sueldo, mejor puesto, pero lo hacen con mayor frecuencia con personas del mismo sexo. Ahora, ante una percepción de inequidad, las personas tienen diferentes comportamientos, como menor esfuerzo en el trabajo, reducir la calidad de su trabajo o abandonar la organización. Lo cual puede repercutir en la insatisfacción y la falta de compromiso.

Podemos concluir que las teorías de equidad y de los dos factores de Herzberg, se relacionan positivamente con los factores intrínsecos como son el reconocimiento, el salario emocional, los premios, el sentir que el líder confía en su colaborador, entre otros.

### **2.1.3 Satisfacción Laboral en contextos Organizacionales**

Se han elaborado diferentes instrumentos para poder estudiar la Satisfacción Laboral en las organizaciones, a partir de las teorías descritas en la presente investigación.

Warr, Cook y Wall en 1979, citado en (Arias et al., 2017) elaboraron la Escala general de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), la cual fue desarrollada con el propósito de abordar los aspectos intrínsecos, como el reconocimiento, promociones, y los factores extrínsecos como los horarios, el salario, condiciones ambientales del lugar donde se labora, entre otros. Aunque el instrumento Overall

Job Satisfaccion ha sido utilizado en los contextos organizacionales y por muchos investigadores, hasta el momento no se ha comprobado su estructura bifactorial.

En este entorno surgió el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82 por (Meliá & Peiró, 1986), el cual evalúa seis aspectos: la satisfacción con la supervisión y la participación en la empresa, la satisfacción con el ambiente de trabajo, la satisfacción de las prestaciones materiales y recompensas complementarias, la satisfacción intrínseca, la satisfacción con la remuneración y la satisfacción con las relaciones interpersonales. El instrumento, consta de 82 ítems y una escala de Likert de 7 puntuaciones (Meliá et al., 1990).

Al reducir el instrumento se realizó una versión corta S20/23 (Meliá & Peiró, 1987), que evalúa 5 factores: la satisfacción con el supervisor, la satisfacción con el ambiente físico, la satisfacción con las prestaciones, la satisfacción intrínseca y la satisfacción con la participación. Está compuesta por 23 preguntas, las cuales han sido tomadas de las 82 preguntas del Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82. Cabe resaltar que a pesar de tener 59 preguntas menos, presenta una alfa de 0.92. (Meliá et al., 1990).

Con la intención de poder desarrollar un instrumento que sea menos costoso y de rápida aplicación, se decidió desarrollar una nueva versión del cuestionario S20/23 (Meliá & Peiró, 1987), que consta de tan sólo 12 preguntas, cuya versión es S10/12 (Meliá & Peiró, 1988) que presenta tres aspectos a medir: la satisfacción con la supervisión, la satisfacción con el ambiente físico y la satisfacción con las prestaciones recibidas (Meliá et al., 1990).

Después de varios estudios y con la finalidad de mantener la fiabilidad, validez y respetar la estructura factorial del cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales S4/82 por (Meliá et al., 1986), los investigadores Meliá et al., (1990), consideraron elaborar el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, de respuesta dicotómica. Para la presente investigación se tomó como referencia el instrumento basado en el cuestionario S21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de Meliá y Peiró adaptado por Chiang et al. (2008) y Iparraguirre (2017).

### **2.1.Relación del Engagement y la Satisfacción Laboral**

Algunos investigadores mencionados por (Schaufeli et al. 2003), como Schaufeli, Martines, Marques y Salanova (2002) y Pujol-Cols y Foutel (2018), manifiestan que los colaboradores con altos niveles de conexión, entusiasmo y que perciben el trabajo como retador, se muestran más satisfechos con la organización, son más participativos, no tienen la intención de dejar la organización y están más dedicados al desempeño de sus labores, cumpliendo sus responsabilidades con empeño y dedicación.

## **2.2 Antecedentes de la investigación**

### **2.2.1 Investigaciones nacionales**

Messarina (2019), analiza la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral de 100 varones operadores de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima. Utilizó una metodología de enfoque cuantitativo a nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transversal, utilizando una muestra de 100 trabajadores, a quienes se les aplicó el cuestionario de Engagement Utrecht Work Engagement Scale (UWES) versión 17 Ítems de Schaufeli y Bakker del 2003 y para la variable Satisfacción Laboral, aplicó

el cuestionario de Satisfacción Laboral adaptado por el investigador, Gómez & Salazar, 2014, el cual cuenta con información de los cuestionarios S21/26 (1990) y el S4/82 (1986) de Meliá et al. El resultado obtenido fue que el Engagement se relaciona significativamente ( $r = 0.30$ ,  $p < .01$ ) de manera positiva baja con la Satisfacción Laboral. Además, el investigador concluyó que los operarios sí se sienten parte de su institución, les agrada trabajar en la organización, están enganchados y satisfechos, están más motivados y tienen un mayor involucramiento con la empresa.

Agurto et al. (2020), analizaron e investigaron la relación entre el Engagement Ocupacional y la Satisfacción Laboral de una organización Agroexportadora. Utilizaron una metodología de enfoque cuantitativo a nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal, en el que participaron 201 trabajadores a quienes se les aplicó el cuestionario de Engagement Utrecht Work Engagement Scale (UWES) versión 17 Ítems de Schaufeli y Bakker del 2003 y para la Satisfacción Laboral el cuestionario de S1/S26 de Meliá y Peiró. Los resultados obtenidos en la investigación fueron que existe una correlación significativa y alta entre el Engagement y la Satisfacción Laboral al tener como resultado  $r=0.814$ , ya que el valor de  $p=0.000$  es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ ). Con respecto a las dimensiones del Engagement, se dedujo que el Vigor, la Dedicación y la Absorción se relacionan de manera significativa y positiva con una intensidad moderada a alta, con respecto a la Satisfacción Laboral (Vigor= 0,614, Dedicación=0,725, Absorción=0,800 con la Satisfacción Laboral). Por otro lado, concluyeron los investigadores que el rendimiento laboral se relaciona con el sentir de los trabajadores, ya que cuando un trabajador no está a gusto con su entorno

laboral no se siente comprometido con la institución, lo cual repercute en el bienestar de la empresa.

Ríos (2021) tuvo como propósito comprobar la relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement de los trabajadores encargados de los alimentos en tres campamentos mineros ubicados en Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho, respectivamente, así como comprobar la relación entre las dimensiones del Engagement y la Satisfacción Laboral. Para estos efectos, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo a nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal, en el que participaron 107 trabajadores. Para la investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos: el cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Scale – 17) y para la Satisfacción Laboral, el cuestionario S21/S26 de Meliá et al 1990. Los resultados obtenidos, fueron que la dimensión Satisfacción con la Supervisión se relacionan significativamente de manera positiva con una magnitud baja con el Vigor 0.274, con la Dedicación de magnitud baja 0.322 y mucho más baja con la Absorción 0.127, luego la dimensión Satisfacción Intrínseca se relaciona significativamente de manera positiva con una intensidad baja con el Vigor ( $r=0.359$ ) y la Absorción ( $r=0.13$ ) y con la Dedicación una intensidad baja a moderada  $r=0.417$ , con respecto a la dimensión Satisfacción con la Calidad de Producción, se obtuvo como resultado una correlación significativa positiva con una intensidad baja en las 3 dimensiones del Engagement vigor  $r=0.287$ , dedicación  $r=0.327$  y absorción  $r=0.16$ . Por último, la dimensión Satisfacción con la Participación tiene una relación significativa positiva con una intensidad baja Vigor  $r=0.316$ , Dedicación  $r=0.351$  y Absorción  $r=0.150$ . Concluyó que las hipótesis investigadas fueron corroboradas parcialmente, ya que se

identificó que, a mayor nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores mineros, mayor el nivel de Vigor y Dedicación.

Gómez et al. (2021), analizaron el Engagement y la Satisfacción Laboral, correlacionadas con la intención de rotación laboral del personal de teleoperadores de una empresa de Call Center, dentro del contexto de la pandemia. Utilizaron una metodología de enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo correlacional, observacional y analítico, de corte transversal, donde participaron 189 teleoperadores, a quienes se les tomó los siguientes instrumentos: el cuestionario de Work Engagement Scala (UWES-15), el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/S23 de Meliá & Piero (1989) y la Escala de Intención de Rotación Laboral de Bothma & Roodt, 2013. Obtuvieron como resultado, que las variables Engagement y Satisfacción Laboral se correlacionan de manera significativa, de manera positiva  $Rho 0.7777$ . Concluyendo que cuando los teleoperadores se encuentran satisfechos, impacta directamente en el Engagement durante el cumplimiento de su trabajo. Por otro lado, el Engagement y la Satisfacción Laboral se relacionan de manera negativa con la Intención de Abandonar la empresa, por lo que se infiere que al aumentar el Engagement y la Satisfacción Laboral, la intención de dejar el trabajo será menor.

Coz & Matto (2021) desarrollaron una investigación acerca de la Satisfacción Laboral y el Engagement respecto de personal administrativo de empresas, cuya finalidad era describir la relación entre ambas variables. Para dicha investigación utilizaron una metodología de enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, donde participaron 100 trabajadores pertenecientes a diferentes empresas a quienes se les tomó los siguientes instrumentos: la escala Chamba es Chamba y el cuestionario

Índice Chamba creada por Yamamoto (2012) y para el Engagement, el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale – UWES-17. Obteniendo como resultado, que las variables Engagement y Satisfacción Laboral se correlacionan de manera significativa moderada  $r=0.513$ . Por otro lado, la Absorción se relaciona con la Satisfacción Laboral de manera positiva significativamente de manera moderada 0.437, para el Vigor indicaron los investigadores que existe una correlación significativa positiva y con una intensidad moderada de 0.503 y para la dedicación con respecto a la Satisfacción Laboral una relación significativa positiva moderada 0.521. Concluyeron los investigadores que cuando los trabajadores administrativos de diversas empresas en Lima Metropolitana tienen altos niveles de Satisfacción Laboral, mayor será el Engagement.

### **2.2.2 Investigaciones Internacionales**

Juyumaya (2019), investigó si existe una relación entre el Engagement, la Satisfacción Laboral y el Rendimiento Laboral en la población chilena. Para la presente investigación, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, a nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 255 personas, las cuales respondieron los siguientes instrumentos: el cuestionario de Work Engagement UWES-9, la escala de Satisfacción Laboral Genérica (Macdonald y MacIntyre, 1997) y el cuestionario de Rendimiento en la Tarea (Koopmans et al., 2013). El investigador concluyó, que el Engagement se correlaciona con la Satisfacción Laboral con 0.38. Luego verificó que entre el Vigor y el Rendimiento en la Tarea existe una mayor correlación que en otras dimensiones.

Pujol–Cols (2018), investigó los niveles de Engagement, Satisfacción Laboral y la Salud Física y Mental de 86 docentes de una Universidad Pública en la Argentina, siendo una investigación cuantitativa, a nivel correlacional, de corte transversal. Se utilizaron el cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale-17 (UWES) de Schaufeli y Bakker, el índice breve de Satisfacción Laboral Afectiva (versión en español BIAJS de Thompson & Phua 2012), el instrumento adaptado del General Health Questionnaire (GHQ: Goldberg, 1978) y para la Salud Física la versión en español del Physical Symptoms Inventory (PSI: Spector & Jex 1998). La investigación concluyó que las tres dimensiones de la variable Engagement se correlacionan de manera positiva y significativa con la Satisfacción Laboral ( $r=0.59$ ). Por otro lado, las tres dimensiones del Engagement y la Satisfacción Laboral se correlaciona de manera positiva con la Salud Mental, donde la Dedicación y la Absorción la correlación es más fuerte.

Mendoza-Vega et al. (2020), llevaron a cabo una investigación sobre la relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement en empleados operativos de una empresa de transporte de Bucaramanga. El tipo de estudio es de enfoque mixto, correlacional, de corte transversal. Para estos efectos, utilizaron el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y el cuestionario de UWES-17. Los investigadores determinaron que existe un nivel alto de correlación entre el Vigor y las Relaciones con los Supervisores 0.331, así como con el Trabajo 0.331, mientras que una relación más baja se manifestó entre la Dedicación y las Condiciones laborales. Se concluyó que el Engagement y la Satisfacción Laboral son fundamentales en los procesos de la Gestión de los Recursos Humanos.

Sanabria (2019), analizó la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en una empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga. La investigación fue con un enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, para lo cual utilizó los siguientes instrumentos: la escala de Uwes-17 y el cuestionario de Satisfacción General de Warr, Cook y Wall (1979). Se concluyó que existe una correlación positiva y significativa entre el Engagement y la Satisfacción Laboral ( $r=0.297$   $p<0.05$ ), que la Satisfacción y el Vigor tienen una correlación positiva y significativa de 0.276, la Satisfacción Laboral con la Dedicación tienen una relación positiva significativa de 0.295 y con la Absorción también presenta una relación positiva significativa de 0.241, concluyendo que el Engagement es un elemento primordial para la Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa constructora.

Brito-Ortiz et al. (2022), midieron la Satisfacción Laboral de manera intrínseca y el Engagement del personal de un servicio social de enfermería del norte de México. La investigación corresponde a un estudio observacional, descriptivo correlacional y de cortetransversal, utilizando como instrumentos: El cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) versión 15 Ítems de Wilmar Schaufeli y para los factores intrínsecos de la Satisfacción Laboral, la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) elaborada por Warr, Cook y Call en 1979. Los investigadores concluyeron que existe una relación positiva y significativa con un nivel alto entre la Satisfacción Laboral y el Engagement, entre la Satisfacción y el Vigor existe una relación significativa positiva con un nivel moderado de 0.573, para la Satisfacción Laboral y la Dedicación existe una relación significativa positiva de nivel alto, al igual que entre la Satisfacción Laboral y la

Absorción. Concluyeron que el Engagement contribuye a aumentar la satisfacción intrínseca en el trabajo y la felicidad en los colaboradores de enfermería.

## 2.3 Definición Operacional de las variables

### 2.3.1 Variable:

#### Engagement

**Definición Conceptual:** Schaufeli et al. (2002), lo define como un estado mental positivo, emocional y afectivo, que puede presentar un colaborador hacia el trabajo. Caracterizado por el Vigor, Dedicación y la Absorción.

**Definición Operacional:** Se operacionaliza por el cuestionario Word Engagement Scala (UWES-17). Sus 3 dimensiones son Vigor, Dedicación y Absorción.

**Tabla 3**

*Matriz Operacional de UWES-17 (Work Engagement Scala)*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Vigor</b>	Evalúa los altos niveles de energía y resiliencia, la voluntad de dedicarse esfuerzos, no fatigarse con facilidad y la persistencia frente a las dificultades.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En mi trabajo me siento lleno de energía.</li> <li>2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.</li> <li>3. Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar.</li> <li>4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.</li> <li>5. Soy muy persistente en mi trabajo.</li> <li>6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.</li> </ol>	Ordinal
<b>Dedicación</b>	Evalúa el significado que tiene la persona del trabajo, de	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.</li> <li>2. Estoy entusiasmado con mi trabajo.</li> <li>3. Mi trabajo me inspira.</li> </ol>	

	sentirse entusiasmado, orgulloso por su labor e inspirado y retado por el trabajo	4. Estoy orgulloso del trabajo que hago. 5. Mi trabajo es retador.
<b>Absorción</b>	Evalúa el estar felizmente inmerso en su trabajo y	1. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
	presentar dificultad para dejarlo, de tal forma que el tiempo pasa rápidamente y se olvida de todo a su alrededor.	2. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. 3. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. 4. Estoy inmerso en mi trabajo. 5. Me “dejo llevar” por mi trabajo. 6. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

*Nota: Matriz operacional de UWES-17 con sus indicadores e ítems por cada indicador*

### 2.3.2 Variable: Satisfacción Laboral

**Definición Conceptual:** Existen muchas definiciones sobre Satisfacción Laboral. Según los investigadores Arnold et al. (1991), Beer (1964), Peiró (1984), Salancik y Pfeffer (1977), es la actitud que tiene el colaborador hacia la organización, el trabajo, sus compañeros y otros aspectos psicológicos que van más allá de lo emocional. Por tanto, podemos afirmar que es la percepción que tiene una persona respecto a su trabajo, impactando en un estado emocional positivo, que contribuye a sentirse satisfecho con sus pares, líderes, compañeros, con el rol que desempeña, con los incentivos recibidos.

**Definición Operacional:** Es operacionalizada de acuerdo al Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26, que comprende 6 dimensiones:

**Tabla 4**

*Matriz Operacional de Satisfacción Laboral - Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26*

Dimensiones	Definición Conceptual	Definición Operacional	Escala de Medición
Satisfacción por el trabajo en general.	Espacio donde los colaboradores Desempeñan determinadas funciones con el fin de lograr un objetivo, donde todos los Miembros que la conforman trabajan de manera armónica, equilibrada, donde reina la camaradería, el compañerismo, el aprendizaje.	Relación óptima con las personas que forman parte la institución. Equipos colaborativos, que ayudan y aportan en la mejora continua de la institución haciendo sinergia para el logro de metas. Implicancia en la toma de decisiones.	Ordinal
Satisfacción con el Ambiente de trabajo	El valor que le atribuye una persona hacia su entorno laboral, el área física. Además, dentro del ambiente de trabajo está contemplado la limpieza, la higiene, la salubridad, la ventilación, la iluminación del ambiente donde se laboral.	El espacio físico, adecuada iluminación para poder trabajar, los espacios de ventilación, los espacios de seguridad, señalización, salubridad, higiene, limpieza.	
Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajar	Está relacionada con las oportunidades que tiene el colaborador, con respecto a sentirse satisfecho con el trabajo que realiza y que le gusta. Además, está relacionada con la satisfacción que siente el colaborador de relacionarse con sus jefes y gerentes y sentir el apoyo de ellos en todo momento. Estilos de liderazgo.	Satisfacción con sus líderes. Oportunidades de aprender y crecer. Satisfacción por el apoyo recibido de sus líderes y compañeros. Metas, objetivos y valores alineados con lo laboral y personal.	
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	El cumplimiento de las reglas y convenios establecidos por la institución. Oportunidades de crecimiento profesional. Aprendizaje en el puesto de trabajo. Oportunidades de crecimiento laboral, incentivos.	Oportunidad de promociones y ascenso en la institución. Oportunidad de desarrollarse y capacitarse. Confianza en el puesto de trabajo, asignación de otros roles de responsabilidad.	

		Igualdad y justicia en trato por parte de los líderes.
Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor.	Tiene una relación de entendimiento, concordancia, supervisión y automotivación entre el líder y los colaboradores. El trato, la proximidad entre ellos, la confianza y el reconocimiento	La forma como es supervisado y liderado. El reconocimiento que existe entre el líder y el subordinado. Trato del líder hacia los empleados.
Satisfacción con la remuneración.	Está relacionada con los incentivos laborales y económicos, los convenios laborales, la estabilidad laboral, los premios, gratificaciones, bonos, el salario y la formación.	La remuneración. Condiciones laborales y económicas. Aspectos laborales, incentivos, premios, promociones.

*Nota. Matriz Operacional de la Satisfacción Laboral tomada de (Iparraguirre, 2017).*

## 2.4 Hipótesis

### 2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el Engagement y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

### 2.4.2 Hipótesis Específicas

- 1 Existe una relación significativa entre el Vigor y la Satisfacción por el trabajo en general de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 2 Existe una relación significativa entre el Vigor y la Satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 3 Existe una relación significativa entre el Vigor y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

- 4 Existe una relación significativa entre el Vigor y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 5 Existe una relación significativa entre el Vigor y la Satisfacción en la relación entre subordinado y supervisor de los trabajadores en una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, 2022.
- 6 Existe una relación significativa entre el Vigor y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 7 Existe una relación significativa entre la Dedicación y la Satisfacción por el trabajo en general de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 8 Existe una relación significativa entre la Dedicación y la Satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, 2022.
- 9 Existe una relación significativa entre la Dedicación y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 10 Existe una relación significativa entre la Dedicación y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 11 Existe una relación significativa entre la Dedicación y la Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor de los trabajadores en una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, 2022.

- 12 Existe una relación significativa entre la Dedicación y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 13 Existe una relación significativa entre la Absorción y la Satisfacción por el trabajo en general de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 14 Existe una relación significativa entre la Absorción y la Satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 15 Existe una relación significativa entre la Absorción y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 16 Existe una relación significativa entre la Absorción y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 17 Existe una relación significativa entre la Absorción y la Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
- 18 Existe una relación significativa entre la Absorción y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Nivel y tipo de Investigación**

La investigación es de tipo básica, también conocida como investigación pura o fundamental, cuyo objetivo principal es mejorar la comprensión y la predicción de sucesos naturales u otros tipos de fenómenos, que se enfoca en crear, refutar o apoyar teorías que explican los fenómenos observados (Arispe et al., 2020). En este caso, consiste en apoyar las teorías del Engagement y la Satisfacción Laboral y su relación.

El nivel de investigación es descriptivo – correlacional, es útil para comprender mejor las características de las variables individuales, cómo se manifiestan. Además verificar la relación que pueda darse entre sí. Este tipo de estudio proporciona información valiosa sobre cómo se relacionan las variables y medir la intensidad de la relación, aunque no establece necesariamente causas y efectos directos entre ellas (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es **no experimental de corte transversal**, pues las variables no han sido manipuladas por el investigador, se miden en su estado natural, sin intervención alguna. Es transversal, ya que los datos recolectados han sido tomados en un solo momento y en un tiempo único (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.3 Población**

La población ha investigar para el presente estudio, pertenece a una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, cuyo objetivo principal de la organización, consiste en

promover el desarrollo de la industria manufacturera en el País. La población, está compuesta por todos los trabajadores de la empresa, que son 123 empleados.

### **Criterios de Inclusión**

Todos los trabajadores con edad igual o mayor a 18 años y que tengan trabajando más de 6 meses, en cualquier modalidad de contrato.

### **Criterios de Exclusión**

- Trabajadores que no firmaron el consentimiento informado y no se encontraron en el momento de realizar la encuesta.
- Trabajadores que cuenten con menos de seis meses trabajando en la empresa.

### **3.4 Muestra y método de muestreo**

Para la presente investigación, se consideró una muestra censal (Hayes,1999), de los 123 trabajadores de la Empresa Gremial, de los cuales 30 participaron en la muestra piloto a través de la tabla de números aleatorios.

Por otro lado, de los 93 trabajadores restantes que intervinieron en el estudio final sólo se descartó a un colaborador, debido a que no completó la encuesta adecuadamente.

Con respecto a los 30 participantes de la muestra piloto, no se incluyeron en el estudio final para evitar sesgos en los resultados, dado que ya conocían los instrumentos utilizados y podría ser contaminada la información.

**Marco Muestral:** Se consideró a todos los trabajadores que forman parte de la empresa, información brindada por la oficina de Recursos Humanos.

### 3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se usó la **técnica de encuesta**, la cual permitió recoger información de cada variable, a fin de obtener información de las preguntas planteadas. Considerando que, según Arias (2016), una encuesta es un método que implica la elaboración de un grupo de preguntas organizadas que se emplean a un grupo representativo de individuos con el propósito de obtener datos sobre sus opiniones, actitudes, comportamientos o cualquier otra información pertinente.

En cuanto a los instrumentos, se utilizaron **cuestionarios**, uno por cada variable: Para la variable **Engagement**, se utilizó el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale - UWES 17, que consta de 17 ítems distribuidos en tres dimensiones: Vigor, dedicación y absorción, utilizando la escala de Likert de 7 puntos donde 0 es nunca, 1 casi nunca, 2 algunas veces, 3 regularmente, 4 bastantes veces, 5 casi siempre, 6 siempre.

El cuestionario UWES 17, es de autoría de Schaufeli y Bakker (2003) (Schaufeli et al., 2002), ha demostrado una estructura factorial confirmatoria superior a un solo factor. Además, obtuvo una consistencia interna de 0.65. Se decidió utilizar el UWES-17 para medir y comprender el nivel de Engagement de los empleados en un contexto Gremial, debido a que el instrumento ha mostrado características satisfactorias en términos de validez y confiabilidad. Las puntuaciones sobre su validez se han mantenido estables a lo largo del tiempo y existen correlaciones con otros constructos organizacionales.

Además, ha sido ampliamente utilizado por investigadores como Coz & Matto (2021), Argurto et al. (2020), Mendoza-Vega et al. (2019), entre otros. En el Perú, el cuestionario de la Escala Utrecht de Engagement, ha sido validado por

varios investigadores como: Flores et al. (2015), Romero (2018), Laureano et al. (2020), Corvarrubias Silva (2021) y Acuña y Guerra (2019).

Por lo tanto, se considera que el UWES-17 se ajusta adecuadamente a la problemática de esta investigación, ya que evalúa las percepciones, sensaciones e impresiones de los empleados con respecto a la energía, voluntad hacia su trabajo, entusiasmo y absorción, y cómo todo ello influye en la satisfacción laboral y la productividad (Schaufeli et al., 2002).

Para el presente estudio se validó el cuestionario UWES-17 en cuanto a su contenido y adecuación semántica, a través de 10 jueces expertos y luego a través del coeficiente V de Aiken, obteniendo un valor de 0.93 que indica una alta concordancia respecto a la valoración de los jueces respecto al contenido del instrumento (Anexo 5).

En cuanto a la confiabilidad, se realizó una muestra piloto de 30 trabajadores de la Empresa Gremial de Lima Metropolitana. En la Tabla 5, se pueden apreciar los coeficientes de consistencia interna global de la escala Engagement y los diferentes coeficientes cuando se elimina el ítem, pero la escala Engagement presenta un nivel de fiabilidad muy alta de 0.916 mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, por lo cual, todos los ítems son necesarios, ya que al eliminar cualquiera de ellos, el coeficiente no sube de manera significativa.

**Tabla 5**

*Consistencia interna Alpha de Cronbach de la escala Engagement*

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	,667	,910
p2	,617	,911
p3	,451	,915
p4	,258	,919

p5	,767	,908
p6	,515	,914
p7	,744	,907
p8	,760	,906
p9	,705	,909
p10	,692	,909
p11	,517	,913
p12	,686	,909
p13	,773	,906
p14	,715	,908
p15	,614	,911
p16	,549	,916
p17	,356	,920
<b>Total</b>		<b>,916</b>

*Nota. Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) recomienda los siguientes intervalos del coeficiente de Alpha de Cronbach: ( $<0.20$ ) Muy baja; ( $20 \leq \alpha < 40$ ) baja; ( $40 \leq \alpha \leq 60$ ) moderada*

Con la muestra final de la investigación, se realizó la confiabilidad del instrumento Escala de UWES-17, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.912. Por lo expuesto, podemos verificar que ambos procesos, el coeficiente se mantienen casi igual y sólo baja unos porcentajes mínimos. En la Tabla 6, podemos apreciar que los coeficientes de consistencia interna de la Escala Engagement son muy altos, al igual que lo son los coeficientes de cada dimensión, como es vigor 0.804, dedicación 0.875 y absorción 0.772, que están por encima del 70%, indicando una confiabilidad alta a muy alta del cuestionario.

**Tabla 6**

*Consistencia interna del cuestionario de Engagement*

Dimens iones	Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Alpha de Cronbach
Vigor	p1	.624	.758	0.804
	P4	.494	.788	
	P8	.638	.754	

	P12	.559	.776	
	P15	.602	.769	
	P17	.485	.791	
Dedicación	P2	.688	.855	0.876
	P5	.756	.838	
	P7	.825	.819	
	p10	.696	.853	
	p13	.586	.881	
Asociación	P3	.409	.763	0.772
	P6	.430	.767	
	P9	.498	.743	
	p11	.637	.723	
	p14	.665	.698	
	p16	.549	.731	
<b>Cuestionario Engagement</b>				<b>0,912</b>

*Nota. Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) recomienda los siguientes intervalos del coeficiente de alpha de Cronbach: ( $<0.20$ ) Muy baja; ( $20 \leq \alpha < 40$ ) baja; ( $40 \leq \alpha \leq 60$ ) moderada; ( $60 < \alpha \leq 80$ ) alta y ( $80 < \alpha \leq 100$ ) muy alta.*

Para la variable **Satisfacción Laboral**, se utilizó el cuestionario adaptado por la investigadora Iparraguirre (2017), de Satisfacción Laboral S21/S26 (1990) y el S4/82 (1986) de Meliá y Pieró, el cual consta de 37 preguntas, distribuidas en seis dimensiones: trabajo en general, ambiente físico de trabajo, forma en que realiza el trabajo, oportunidades de desarrollo, relación entre subordinado y supervisor y remuneración. El cuestionario usa la escala de Likert de 6 puntos, donde: 1 es total desacuerdo, 2 bastante en desacuerdo, 3 en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 bastantes de acuerdo y 6 total acuerdo.

El instrumento fue elaborado por Meliá et al (1990) en sus orígenes. Luego, es adaptado y validado por Chiang et al. (2008), para después ser utilizado por Iparraguirre (2017), quien determinó una validez y confiabilidad del instrumento, correspondiente al alfa de Cronbach de 0.975 y para las dimensiones como es el factor satisfacción en el trabajo general dio un valor de 0.898, para satisfacción con el ambiente de trabajo 0.878, con la forma en que realiza el trabajo 0.935, para las

oportunidades de desarrollo dio como resultado 0.950, relación entre el subordinado y supervisor 0.967, y para la remuneración 0.926.

Se decidió utilizar el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, ya que es considerado relevante para la población a la que se ha investigado, debido a la precisión del instrumento, el cual, ha sido validado, demostrando su fiabilidad. Por lo que, podrá proporcionar datos fiables y válidos para esta población y futuras investigaciones.

La validez del contenido y la adecuación semántica de esta investigación, fue a través de 10 jueces expertos, con la finalidad de evaluar el criterio de claridad y coherencia de cada pregunta. Los jueces fueron especialistas expertos en psicología organizacional y luego de las calificaciones otorgadas a cada pregunta por cada juez, se calculó a través del coeficiente V de Aiken, obteniendo un valor de 0.92, indicando una alta concordancia de los jueces respecto al contenido del instrumento (Anexo 5).

En cuanto a la confiabilidad, se realizó a través de una muestra piloto conformada por 30 trabajadores, en tanto en la Tabla 7, se aprecia que la escala a nivel global presenta un nivel de confiabilidad muy alta de 0.980 mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, igualmente las dimensiones también presentan una fiabilidad muy alta, todos por encima de 0.90, excepto la dimensión Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo, que tuvo un coeficiente de 0.848.

**Tabla 7**

*Consistencia interna Alpha de Cronbach de la escala Satisfacción a nivel global y por dimensiones*

Dimensiones	Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Alpha de Cronbach
	SG1	0.754	0.931	0.937

Satisfacción por el trabajo en general	SG2	0.697	0.933	
	SG3	0.798	0.928	
	SG4	0.778	0.930	
	SG5	0.797	0.928	
	SG6	0.921	0.922	
	SG7	0.797	0.928	
	SG8	0.611	0.937	
	SG9	0.729	0.932	
	SG10	0.628	0.937	
	Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo	SAF1	0.689	0.817
SAF2		0.640	0.824	
SAF3		0.786	0.799	
SAF4		0.456	0.847	
SAF5		0.661	0.819	
SAF6		0.778	0.798	
SAF7		0.322	0.874	
Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo	SFT1	0.706	0.948	0.944
	SFT2	0.844	0.932	
	SFT3	0.872	0.928	
	SFT4	0.867	0.929	
	SFT5	0.862	0.929	
	SFT6	0.847	0.932	
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	SOD1	0.873	0.936	0.948
	SOD2	0.902	0.935	
	SOD3	0.900	0.933	
	SOD4	0.942	0.929	
	SOD5	0.855	0.939	
	SOD6	0.599	0.957	
	SOD7	0.755	0.945	
Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor	SSS1	0.901	0.946	0.959
	SSS2	0.903	0.945	
	SSS3	0.905	0.947	
	SSS4	0.902	0.946	
Satisfacción con la remuneración	SR1	0.841	0.959	0.947
	SR2	0.945	0.880	
	SR3	0.891	0.925	
Total				0.980

*Nota.* Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) recomienda los siguientes intervalos del coeficiente de alpha de cronbach: ( $<0.20$ ) Muy baja; ( $20 \leq \alpha < 40$ ) baja; ( $40 \leq \alpha \leq 60$ ) moderada; ( $60 < \alpha \leq 80$ ) alta y ( $80 < \alpha \leq 100$ ) muy alta.

Con la muestra final de la investigación, también se calculó la confiabilidad del instrumento con un Alfa de Cronbach 0.971. Ambos procesos han sido tomados en diferentes momentos y se puede apreciar que el coeficiente se mantiene casi igual y solo baja unos porcentajes mínimos. Como se puede apreciar en la Tabla 8, la escala a nivel global presenta un nivel de confiabilidad muy alta, igualmente por cada dimensión presenta una fiabilidad muy alta por encima de 0.80.

**Tabla 8**

*Consistencia interna del cuestionario de Satisfacción Laboral*

Dimensiones	Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Alpha de Cronbach
Satisfacción por el trabajo en general	SG1	.679	.907	0.915
	SG2	.653	.908	
	SG3	.721	.904	
	SG4	.660	.908	
	SG5	.742	.903	
	SG6	.724	.904	
	SG7	.745	.903	
	SG8	.622	.910	
	SG9	.655	.908	
	SG10	.669	.907	
Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo	SAF1	.818	.920	0.933
	SAF2	.849	.918	
	SAF3	.849	.917	
	SAF4	.761	.925	
	SAF5	.826	.919	
	SAF6	.789	.925	
	SAF7	.641	.936	
Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo	SFT1	.712	.934	0.935
	SFT2	.819	.922	
	SFT3	.874	.914	
	SFT4	.844	.918	
	SFT5	.828	.920	
	SFT6	.770	.927	
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	SOD1	.752	.919	0.928
	SOD2	.809	.914	
	SOD3	.863	.908	
	SOD4	.830	.911	
	SOD5	.766	.919	
	SOD6	.679	.926	

		SOD7	.715	.923	
Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor	SSS1	.848	.931	0.943	
	SSS2	.928	.905		
	SSS3	.831	.936		
	SSS4	.857	.928		
Satisfacción con la remuneración	SR1	.791	.838	0.888	
	SR2	.852	.777		
	SR3	.714	.903		
Cuestionario Satisfacción Laboral				0.971	

*Nota.* Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) recomienda los siguientes intervalos del coeficiente de Alpha de Cronbach: ( $<0.20$ ) Muy baja; ( $20 \leq \alpha < 40$ ) baja; ( $40 \leq \alpha \leq 60$ ) moderada; ( $60 < \alpha \leq 80$ ) alta y ( $80 < \alpha \leq 100$ ) muy alta.

### **3.6 Procedimientos**

Inicialmente se solicitó a la gerente del área de Administración, la autorización para poder realizar el estudio. Una vez obtenido el permiso correspondiente, se procedió a la aplicación de los cuestionarios, de manera presencial y de manera remota.

Por otro lado, se convocó a todos los trabajadores, a través de correo electrónico. Los trabajadores que realizaron las pruebas de manera presencial, acudieron al auditorio de la Empresa en presencia del área de Recursos Humanos, el Gerente General y la investigadora. Asimismo, los empleados que realizaron las pruebas de manera virtual, ingresaron a través de la plataforma zoom, en presencia de la investigadora y del área de Gestión del factor humano.

Cabe resaltar que, antes de llevarse a cabo la investigación, se realizó una campaña de concientización a través del correo institucional y del mural informativo que tiene la empresa, comunicando el estudio a realizarse, el propósito y el objetivo del mismo. Además, se indicaron los horarios para la realización de las encuestas.

Adicionalmente se detalló el procedimiento a realizar y se indicó que la participación era voluntaria, al tratarse de un tema académico, no tenía ningún costo, ni incentivo económico. Por último, se puntualizó que, si alguna pregunta de los cuestionarios entregados pudiera generar alguna incomodidad, los participantes podían optar por no contestar. Todos los participantes firmaron el consentimiento informado.

### **3.7 Consideraciones Éticas**

Se obtuvo el consentimiento informado basado en las disposiciones de la Universidad Peruana Cayetano Heredia – CITAE-UPCH (Anexo 1), cumpliendo

con los principios éticos de autonomía (respetando la decisión autónoma de los participantes durante la investigación y explicando claramente el objetivo del estudio), beneficencia (manteniendo la confidencialidad de la identidad de la empresa y los resultados), no maleficencia (evitando causar daño) y justicia (aceptando la participación voluntaria de todos los administrativos). En todo momento se garantizó el cumplimiento de los estándares éticos en la conducción de la investigación.

### **3.8 Plan de Análisis**

Se procedió a descargar la base de datos del formulario Google Form. No obstante, se ingresó toda la información de los cuestionarios en físico en una base de excel, para luego exportar la información al software estadístico SPSS versión 26 para su procesamiento.

Se realizó un análisis descriptivo de los datos, presentándose en tablas de frecuencia por variables y dimensiones. Además, se realizó un análisis inferencial que implicó la contrastación de las hipótesis, para lo cual se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y coeficiente de Pearson, previamente analizando la normalidad de los datos con el estadístico de Kolmogorov Smirnov, para determinar la relación de las variables y dimensiones usando un nivel de confianza del 0.05 (5%).

## CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados se basan en datos recopilados de 92 trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, acerca del Engagement y Satisfacción Laboral, con la finalidad de evaluar la relación entre dichas variables.

### 4.1 Análisis descriptivo

El análisis descriptivo incluye tablas que detallan la distribución porcentual de las características sociodemográficas de la población en estudio. Además, se presenta la categorización de la variable Engagement y sus dimensiones en tres niveles: bajo, promedio y alto. De manera similar, la variable Satisfacción laboral se clasifica en tres niveles: baja, media y alta, lo que permite una interpretación clara de los datos.

#### Tabla 9

*Características sociodemográficas de los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.*

Características sociodemográficas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sexo</b>		
Masculino	44	47.8
Femenino	48	52.2
<b>Edad</b>		
Menos de 30 años	27	29.3
De 31 a 40 años	28	30.4
De 41 a 50 años	16	17.4
De 51 a más edad	21	22.8
<b>Estado civil</b>		
Soltero/a	56	60.9
Casado/a	36	39.1
<b>Número de hijos</b>		
Ninguno	52	56.5
1 hijo	12	13.0
2 a más hijos	28	30.4
<b>Grado de instrucción</b>		
Técnica	24	26.1
Universidad-Bachiller	56	60.9
Maestría	12	13.0
<b>Tiempo de servicios</b>		
De 1 año a 5 años	53	57.6
De 5 años a 10 años	14	15.2

De 10 a más	25	27.2
<b>Tipo de contrato</b>		
Plazo determinado	56	60.9
Plazo Indeterminado	36	39.1
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

En cuanto a las características de la muestra en estudio se tuvo que el 48 (52.2%) son mujeres y 44 (47.8%) son varones. El rango de edades más frecuente fue de 31 a 40 años; asimismo, respecto al estado civil 56 (60.9%) son solteros/as y 36 (39.1%) son casados/as. Adicionalmente, 52 (56.5%) colaboradores no tienen hijos, 28 (30.4%) tienen 2 a más hijos y 12 (13%) tienen 1 hijo.

Por otro lado, respecto al grado de instrucción de dichos trabajadores 60.9% tienen el grado de bachiller universitario, seguido del 26.1% con una carrera técnica y 13% cuentan con maestría. En tanto, 53 (57.6%) han estado laborando entre 1 a 5 años en la entidad, 14 (15.2%) vienen laborando de 5 a 10 años, y 25 (27.2%) están laborando de 10 años a más. Además, 56 (60.9%) laboran a plazo determinado y 36 (39.1%) laboran a plazo indeterminado.

**Tabla 10**

*Características sociodemográficas según el Engagement de los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.*

Características generales	Engagement						Total	
	Bajo		Promedio		alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Sexo</b>								
Masculino	0	0.0	19	20.7	25	27.2	44	47.8
Femenino	2	2.2	22	23.9	24	26.1	48	52.2
<b>Edad</b>								
Menos de 30 años	0	0.0	18	19.6	9	9.8	27	29.3
De 31 a 40 años	2	2.2	13	14.1	13	14.1	28	30.4
De 41 a 50 años	0	0.0	5	5.4	11	12.0	16	17.4
De 51 a más edad	0	0.0	5	5.4	16	17.4	21	22.8
<b>Estado civil</b>								
Soltero/a	2	2.2	28	30.4	26	28.3	56	60.9
Casado/a	0	0.0	13	14.1	23	25.0	36	39.1
<b>Número de hijos</b>								
Ninguno	2	2.2	25	27.2	25	27.2	52	56.5
1 hijo	0	0.0	7	7.6	5	5.4	12	13.0
2 a más hijos	0	0.0	9	9.8	19	20.7	28	30.4
<b>Grado de instrucción</b>								
Técnica	1	1.1	9	9.8	14	15.2	24	26.1

Universidad-Bachiller	1	1.1	29	31.5	26	28.3	56	60.9
Maestría	0	0.0	3	3.3	9	9.8	12	13.0
<b>Tiempo de servicios</b>								
De 1 año a 5 años	2	2.2	25	27.2	26	28.3	53	57.6
De 5 años a 10 años	0	0.0	7	7.6	7	7.6	14	15.2
De 10 a más	0	0.0	9	9.8	16	17.4	25	27.2
<b>Tipo de contrato</b>								
Plazo determinado	2	2.2	27	29.3	27	29.3	56	60.9
Plazo Indeterminado	0	0.0	14	15.2	22	23.9	36	39.1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2.2</b>	<b>41</b>	<b>44.6</b>	<b>49</b>	<b>53.3</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

La mayor proporción de trabajadores se encuentra en niveles alto y promedio de engagement, lo que representa el 97.9% del total. En tanto, factores como mayor edad, más hijos, mayor antigüedad laboral y contratos a plazo indeterminado parecen estar asociados a un nivel más alto de engagement. La educación universitaria predomina entre los trabajadores con mayor compromiso, lo que sugiere que el nivel educativo puede influir positivamente en el engagement.

**Tabla 11**

*Características sociodemográficas según satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.*

Características generales	Satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Promedio		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Sexo</b>								
Masculino	0	0.0	17	18.5	27	29.3	44	47.8
Femenino	2	2.2	18	19.6	28	30.4	48	52.2
<b>Edad</b>								
Menos de 30 años	0	0.0	11	12.0	16	17.4	27	29.3
De 31 a 40 años	1	1.1	12	13.0	15	16.3	28	30.4
De 41 a 50 años	1	1.1	6	6.5	9	9.8	16	17.4
De 51 a más edad	0	0.0	6	6.5	15	16.3	21	22.8
<b>Estado civil</b>								
Soltero/a	1	1.1	23	25.0	32	34.8	56	60.9
Casado/a	1	1.1	12	13.0	23	25.0	36	39.1
<b>Número de hijos</b>								
Ninguno	0	0.0	21	22.8	31	33.7	52	56.5
1 hijo	1	1.1	2	2.2	9	9.8	12	13.0
2 a más hijos	1	1.1	12	13.0	15	16.3	28	30.4
<b>Grado de instrucción</b>								
Técnica	0	0.0	11	12.0	13	14.1	24	26.1
Universidad-Bachiller	2	2.2	21	22.8	33	35.9	56	60.9

Maestría	0	0.0	3	3.3	9	9.8	12	13.0
<b>Tiempo de servicios</b>								
De 1 año a 5 años	1	1.1	22	23.9	30	32.6	53	57.6
De 5 años a 10 años	1	1.1	3	3.3	10	10.9	14	15.2
De 10 a más	0	0.0	10	10.9	15	16.3	25	27.2
<b>Tipo de contrato</b>								
Plazo determinado	1	1.1	24	26.1	31	33.7	56	60.9
Plazo Indeterminado (sin fecha de vencimiento)	1	1.1	11	12.0	2 4	26.1	36	39.1
Total	2	2.2	35	38.0	55	59.8	92	100

La mayoría de los trabajadores (59.8%) tienen alta satisfacción laboral, lo cual es un hallazgo positivo para la empresa gremial. Pues, factores como la juventud, la educación universitaria, la falta de hijos y la antigüedad laboral entre 1 y 5 años parecen estar asociados con niveles más altos de satisfacción. Los trabajadores solteros constituyen el grupo con mayor satisfacción, lo que podría ser indicativo de menor presión familiar o financiera en comparación con los casados o aquellos con hijos.

**Tabla 12**

*Nivel de Engagement en los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022*

Nivel de Engagement	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	2.2
Promedio	41	44.6
Alto	49	53.3
Total	92	100,0

La Tabla 12 presenta los niveles de Engagement en la población de estudio, apreciamos que el 53.3% de los participantes, presentaron un nivel alto de Engagement, el 44.6% un nivel promedio y el 2.2% restante un nivel bajo. El Engagement referido al vigor, dedicación y absorción de los empleados hacia su

trabajo; por consiguiente, se puede decir que en esta empresa los trabajadores se sienten vinculados o tiene una fuerte conexión con la organización pues su nivel Engagement es bastante bueno mostrando un estado mental positivo y satisfactorio.

**Tabla 13**

*Nivel de las dimensiones del Engagement en los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022*

Nivel de Engagement	Vigor		Dedicación		Absorción	
	N	%	n	%	n	%
Bajo	0	0.0	1	1.1	0	0.0
Promedio	4	4.3	13	14.1	11	12.0
Alto	88	95.7	78	84.8	81	88.0
Total	92	100,0	92	100,0	92	100,0

En la Tabla 13 se presenta el nivel de Engagement por dimensiones. Más de 80% de los empleados expresaron un nivel alto en las distintas dimensiones del Engagement. En la dimensión de vigor, la cual contempla la energía y resiliencia de los trabajadores, 95.7% presentaron un nivel alto, y el 4.3% un nivel promedio. En la dimensión de dedicación, la cual se entiende como el orgullo por su labor, 84.8% de los trabajadores presentaron un nivel alto, 14.1% nivel promedio y solo el 1.1% un nivel bajo.

En relación a la dimensión absorción, referida a estar conectados solo con su trabajo olvidándose de todo a su alrededor, el 88% presentaron un nivel alto y el 12% nivel medio.

**Tabla 14**

*Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.*

Nivel de Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Baja	2	2.2
Media	35	38.0
Alta	55	59.8
Total	92	100,0

En la Tabla 14 se presenta el nivel de satisfacción laboral de los participantes del estudio. Evidenciándose que 59.8% presentaron un nivel alto de satisfacción laboral, el 38% un nivel medio y solo el 2.2% señalan un nivel bajo. Esta satisfacción laboral esta expresada por factores como el ambiente donde desarrollan su labor, la forma de trabajar, las oportunidades de desarrollarse profesionalmente en dicha empresa, la relación que existe entre compañeros y jefes, así como las remuneraciones que perciben.

**Tabla 15**

*Nivel de las dimensiones de la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresagremial de Lima Metropolitana, 2022.*

Nivel de Satisfacción laboral	Trabajo en general		Ambiente físico de trabajo		Forma en que realiza el trabajo		Oportunidades de desarrollo		Relación entre subordinado y supervisor		Remuneración	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	2	2.2	4	4.3	6	6.5	5	5.4	1	1.1	25	27.2
Media	28	30.4	32	34.8	29	31.5	39	42.4	36	39.1	51	55.4
Alta	62	67.4	56	60.9	57	62.0	48	52.2	55	59.8	16	17.4
Total	92	100	92	100	92	100	92	100	92	100	92	100

La Tabla 15 explora los distintos niveles de la dimensión Satisfacción laboral de los participantes del estudio. En cinco de las seis dimensiones los participantes presentaron niveles altos de satisfacción laboral; no siendo el caso de la dimensión remuneración en los que sólo 17.4% presentaron un nivel alto y en su mayoría (82.6%) presentaron niveles medios a bajos.

#### 4.1. Análisis Inferencial

Se utilizó el análisis inferencial para contrastar las hipótesis de investigación y dar cumplimiento a los objetivos. Para lo cual se trabajó con las puntuaciones alcanzadas en cada variable y dimensiones, siendo necesario realizar previamente un análisis de normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov a un nivel de confianza de  $\alpha=0.05$ ; la cual indicó la idoneidad de la prueba estadística para identificar la relación entre variables.

**Hipótesis General:** Existe relación significativa entre **Engagement** y **la Satisfacción laboral** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad entre Engagement y la Satisfacción Laboral*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
Satisfacción laboral	.077	92	.200	Hay normalidad
Engagement	.115	92	.004	No normalidad

La sig.=0.200 de la variable satisfacción es mayor a 0.05, indicando que los datos provienen de una distribución normal, mientras que para la variable engagement la sig.=0.004 es menor a 0.05, indica que los datos de dicha variable no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de

Spearman a un nivel de significancia del 5%, para evaluar si existe relación significativa entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre el Engagement y la Satisfacción laboral.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre el Engagement y la Satisfacción laboral.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 17**

*Relación entre el Engagement y la Satisfacción laboral*

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
	Coefficiente de correlación	0.467
Engagement	Sig. (bilateral)	0.000
	N	92

Dado el valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.000 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre el Engagement y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{Rho} = 0.467$ ) indica una relación directa débil entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en la satisfacción laboral están asociados con variaciones en el engagement de manera débil.

**Hipótesis específica 1:** Existe relación significativa entre el **Vigor y la Satisfacción por el trabajo en general** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 18**

*Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción por el trabajo en general*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	
D1_Vigor	.142	92	.000	No normalidad
D1_Trabajo en general	.101	92	.021	No normalidad

Siendo la sig. < 0.05, en las dos variables, lo cual indica que los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman a un nivel de significancia del 5%, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>) = No existe relación significativa entre el vigor y el trabajo en general.

Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>) = Existe relación significativa entre el vigor y el trabajo en general.

Regla de decisión: cuando Sig.(p) <  $\alpha$  → se rechaza la H<sub>0</sub>

Sig.(p) >=  $\alpha$  → no se rechaza la H<sub>0</sub>

**Tabla 19***Relación entre el Vigor y el trabajo en general*

Rho de Spearman		D1_ Trabajo en general
	Coefficiente de correlación	0.418
D1_Vigor	Sig. (bilateral)	0.000
	N	92

Siendo el valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.000 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre el trabajo en general y el vigor de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{Rho} = 0.418$ ) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en el trabajo en general están asociados con variaciones en el vigor de manera débil.

**Hipótesis específica 2:** Existe relación significativa entre el **Vigor y la Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 20***Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D1_Vigor	.142	92	.000	No normalidad
D2_ Ambiente físico de trabajo	.106	92	.012	No normalidad

Siendo la  $\text{sig.} < 0.05$ , en las dos variables, lo cual indica que los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de

Spearman a un nivel de significancia del 5%, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre el vigor y el ambiente físico del trabajo.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre el vigor y el ambiente físico del trabajo.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 21**

*Relación entre el Vigor y el ambiente físico de trabajo*

Rho de Spearman		D2_ Ambiente físico de trabajo
	Coefficiente de correlación	0.361
D1_Vigor	Sig. (bilateral)	0.000
	N	92

Siendo el valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.000 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre el ambiente físico de trabajo y el vigor de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{Rho} = 0.361$ ) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en el ambiente físico de trabajo están asociados con variaciones en el vigor de manera débil.

**Hipótesis específica 3:** Existe relación significativa entre el **Vigor y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 22**

*Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D1_Vigor	.142	92	.000	No normalidad
D3_ Forma en que realiza el trabajo	.099	92	.027	No normalidad

Dado que la sig. < 0.05, en las dos variables, los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre el vigor y la forma en que realiza el trabajo.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre el vigor y la forma en que realiza el trabajo.

Regla de decisión: cuando Sig.(p) <  $\alpha$  → se rechaza la  $H_0$

Sig.(p)  $\geq \alpha$  → no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 23**

*Relación entre el Vigor y la forma en que realiza el trabajo*

Rho de Spearman		D3_ Forma en que realiza el trabajo
	Coefficiente de correlación	0.380
D1_Vigor	Sig. (bilateral)	0.000
	N	92

Con base al valor de significancia obtenido (sig. = 0.000 < 5%), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre la forma en que realiza el trabajo y el

vigor de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.380$ ) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en la forma en que realiza el trabajo están asociados con variaciones en el vigor de manera débil.

**Hipótesis específica 4:** Existe relación significativa entre el **Vigor y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 24**

*Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D1_Vigor	.142	92	.000	No normalidad
D4_ Oportunidades de desarrollo	.067	92	.200	Hay normalidad

La sig.=0.200 de la variable oportunidades de desarrollo es mayor a 0.05, indicando que los datos provienen de una distribución normal, mientras que para la variable vigor la sig.=0.000 es menor a 0.05, indica que los datos de dicha variable no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación significativa entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ )= No existe relación significativa entre el vigor y la oportunidad de desarrollo.

Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>) = Existe relación significativa entre el vigor y la oportunidad de desarrollo.

Regla de decisión: cuando Sig.(p) < α → se rechaza la H<sub>0</sub>

Sig.(p) ≥ α → no se rechaza la H<sub>0</sub>

**Tabla 25**

*Relación entre el Vigor y la oportunidad de desarrollo*

Rho de Spearman		D4_ Oportunidades de desarrollo
	Coefficiente de correlación	0.325
D1_Vigor	Sig. (bilateral)	0.002
	N	92

Con base al valor de significancia obtenido (sig. = 0.002 < 5%), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre las oportunidades de desarrollo y el vigor de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0.325) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en las oportunidades de desarrollo están asociados con variaciones en el vigor de manera débil.

**Hipótesis específica 5:** Existe relación significativa entre el **Vigor y la Satisfacción en la relación entre subordinado y supervisor** de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 26**

*Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción entre la relación entre el subordinado y supervisor*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D1_Vigor	.142	92	.000	No normalidad
D5_ Relación entre subordinado y supervisor	.153	92	.000	No normalidad

Dado que la sig. < 0.05, en las dos variables, los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre el vigor y la relación entre subordinado y supervisor.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre el vigor y la relación entre subordinado y supervisor.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 27**

*Relación entre el Vigor y la relación entre subordinado y supervisor*

Rho de Spearman		D5_ Relación entre subordinado y supervisor
	Coeficiente de correlación	0.302
D1_Vigor	Sig. (bilateral)	0.003
	N	92

Con base al valor de significancia obtenido (sig. = 0.003 < 5%), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la

existencia de una relación significativa entre la relación del subordinado y el supervisor con el vigor de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. También, el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.302$ ) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en la relación del subordinado y el supervisor están asociados con variaciones en el vigor de manera débil.

**Hipótesis específica 6:** Existe relación significativa entre el **Vigor y la Satisfacción con la remuneración** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 28**

*Prueba de normalidad entre el Vigor y la Satisfacción con la remuneración*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	
D1_Vigor	.142	92	.000	No normalidad
D6_Remuneración	.106	92	.013	No normalidad

Dado que la sig.  $< 0.05$ , en las dos variables, los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre el vigor y la remuneración.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre el vigor y la remuneración.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 29**

*Relación entre el Vigor y la remuneración*

	Rho de Spearman	D6 Remuneración
	Coefficiente de correlación	0.258
D1_Vigor	Sig. (bilateral)	0.013
	N	92

Con base al valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.013 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre la remuneración y el vigor de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{Rho} = 0.258$ ) indica una relación positiva muy débil entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en las remuneraciones están asociados con variaciones en el vigor de manera muy débil.

**Hipótesis específica 7:** Existe relación significativa entre la **Dedicación y la Satisfacción por el trabajo en general** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 30**

*Prueba de normalidad entre la Dedicación y la Satisfacción por el trabajo en general*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.	
D2_Dedicación	.142	92	.000	No normalidad
D1_Trabajo en general	.101	92	.021	No normalidad

Siendo la sig. < 0.05, en las dos variables, lo cual indica que los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman a un nivel de significancia del 5%, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre la dedicación y el trabajo en general.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre la dedicación y el trabajo en general.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 31**

*Relación entre la dedicación y el trabajo en general*

Rho de Spearman	D1 Trabajo en general
Coeficiente de correlación	0.507
D2_Dedicación Sig. (bilateral)	0.000
N	92

Dado el valor de significancia obtenido (sig. = 0.000 < 5%), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre el trabajo en general y la dedicación de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0.507) indica una moderada relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en el trabajo en general están asociados con variaciones en la dedicación de manera moderada.

**Hipótesis específica 8:** Existe relación significativa entre **la Dedicación y la Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 32**

*Prueba de normalidad entre la Dedicación y la Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.	
D2_ Dedicación	.142	92	.000	No normalidad
D2_ Ambiente físico de trabajo	.106	92	.012	No normalidad

Siendo la sig. < 0.05, en las dos variables, lo cual indica que los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman a un nivel de significancia del 5%, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre la dedicación y el ambiente físico del trabajo.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre la dedicación y el ambiente físico del trabajo.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 33***Relación entre la dedicación y el ambiente físico de trabajo*

Rho de Spearman		D2_ Ambiente físico de trabajo
	Coeficiente de correlación	0.337
D2_Dedicación	Sig. (bilateral)	0.001
	n	92

Siendo el valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.001 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre el ambiente físico de trabajo y la dedicación de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{Rho} = 0.337$ ) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en el ambiente físico de trabajo están asociados con variaciones en la dedicación de manera débil.

**Hipótesis específica 9:** Existe relación significativa entre la **Dedicación y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 34**

*Prueba de normalidad entre la Dedicación y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D2_Dedicación	.142	92	.000	No normalidad
D3_Forma en que realiza el trabajo	.099	92	.027	No normalidad

Dado que la  $\text{sig.} < 0.05$ , en las dos variables, los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de

Spearman, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre la dedicación y la forma en que realiza el trabajo.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre la dedicación y la forma en que realiza el trabajo.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 35**

*Relación entre la dedicación y la forma en que realiza el trabajo*

Rho de Spearman		D3_ Forma en que realiza el trabajo
	Coefficiente de correlación	0.453
D2_ Dedicación	Sig. (bilateral)	0.000
	N	92

Con base al valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.000 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre la forma en que realiza el trabajo y la dedicación de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.453$ ) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en la forma en que realiza el trabajo están asociados con variaciones en la dedicación de manera débil.

**Hipótesis específica 10:** Existe relación significativa entre la **Dedicación** y la **Satisfacción con las oportunidades de desarrollo** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 36**

*Prueba de normalidad entre la Dedicación con las oportunidades de desarrollo*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	
D2_Dedicación	.142	92	.000	No normalidad
D4_Oportunidades de desarrollo	.067	92	.200	Hay normalidad

La sig.=0.200 de la variable oportunidades de desarrollo es mayor a 0.05, indicando que los datos provienen de una distribución normal, mientras que para la variable dedicación la sig.=0.000 es menor a 0.05, indica que los datos de dicha variable no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación significativa entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre la dedicación y la oportunidad de desarrollo.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre la dedicación y la oportunidad de desarrollo.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 37***Relación entre la dedicación y la oportunidad de desarrollo*

Rho de Spearman	D4_ Oportunidades de desarrollo
Coefficiente de correlación	0.446
D2_ Dedicación Sig. (bilateral)	0.000
N	92

Con base al valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.000 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre las oportunidades de desarrollo y la dedicación de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{Rho} = 0.446$ ) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en las oportunidades de desarrollo están asociados con variaciones de la dedicación de manera débil.

**Hipótesis específica 11:** Existe relación significativa entre la **Dedicación y la Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 38**

*Prueba de normalidad entre la Dedicación y la Satisfacción con la relación entre el subordinado y supervisor*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D2_ Dedicación	.142	92	.000	No normalidad
D5_ Relación entre subordinado y supervisor	.153	92	.000	No normalidad

Dado que la sig. < 0.05, en las dos variables, los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>) = No existe relación significativa entre la dedicación y la relación entre subordinado y supervisor.

Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>) = Existe relación significativa entre la dedicación y la relación entre subordinado y supervisor.

Regla de decisión: cuando Sig.(p) < α → se rechaza la H<sub>0</sub>

Sig.(p) ≥ α → no se rechaza la H<sub>0</sub>

**Tabla 39**

*Relación entre la dedicación y la relación entre subordinado y supervisor*

Rho de Spearman	D5_ Relación entre subordinado y supervisor
Coefficiente de correlación	0.375
D2_Dedicación Sig. (bilateral)	0.000
n	92

Con base al valor de significancia obtenido (sig. = 0.000 < 5%), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre la relación del subordinado y el supervisor con la dedicación de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. También, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0.375) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en la relación del subordinado y el supervisor están asociados con variaciones en la dedicación de manera débil.

**Hipótesis específica 12:** Existe relación significativa entre la **Dedicación y la Satisfacción con la remuneración** de los trabajadores en una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 40**

*Prueba de normalidad entre la Dedicación y la Satisfacción con la Remuneración*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D2_Dedicación	.142	92	.000	No normalidad
D6_Remuneración	.106	92	.013	No normalidad

Dado que la sig. < 0.05, en las dos variables, los datos no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>) = No existe relación significativa entre la dedicación y la remuneración.

Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>) = Existe relación significativa entre la dedicación y la remuneración.

Regla de decisión: cuando Sig.(p) <  $\alpha$  → se rechaza la H<sub>0</sub>

Sig.(p) ≥  $\alpha$  → no se rechaza la H<sub>0</sub>

**Tabla 41**

*Relación entre la dedicación y la remuneración*

Rho de Spearman	D6 Remuneración
Coeficiente de correlación	0.415
D2_Dedicación Sig. (bilateral)	0.000
N	92

Con base al valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.000 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre la remuneración y la dedicación de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{Rho} = 0.415$ ) indica una relación positiva débil entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en las remuneraciones están asociados con variaciones en la dedicación de manera débil.

**Hipótesis específica 13:** Existe relación significativa entre la **Absorción y la Satisfacción por el trabajo en general** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 42**

*Prueba de normalidad entre la Absorción y la Satisfacción por el trabajo en general*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D3_Absorción	.072	92	.200	Hay normalidad
D1_Trabajo en general	.101	92	.021	No normalidad

La  $\text{sig.} = 0.200$  de la variable absorción es mayor a 0.05, indica que los datos provienen de una distribución normal, mientras que para la variable trabajo en general la  $\text{sig.} = 0.021$  es menor a 0.05, indica que los datos de dicha variable no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación significativa entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre la absorción y el trabajo en general.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre la absorción y el trabajo en general.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

### Tabla 43

*Relación entre la absorción y el trabajo en general*

	Rho de Spearman	D1_ Trabajo en general
	Coefficiente de correlación	0.393
D3_Absorción	Sig. (bilateral)	0.000
	N	92

Dado el valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.000 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre el trabajo en general y la absorción de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{Rho} = 0.393$ ) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en el trabajo en general están asociados con variaciones en la absorción de manera débil.

**Hipótesis específica 14:** Existe relación significativa entre la **Absorción y la Satisfacción con el Ambiente físico de trabajo** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 44**

*Prueba de normalidad entre la Absorción la Satisfacción con el Ambiente físico de trabajo*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	Gl	Sig.	
D3_Absorción	.072	92	.200	Hay normalidad
D2_Ambiente físico de trabajo	.106	92	.012	No normalidad

La sig.=0.200 de la variable absorción es mayor a 0.05, indica que los datos provienen de una distribución normal, mientras que para la variable ambiente físico de trabajo la sig.=0.012 es menor a 0.05, indica que los datos de dicha variable no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación significativa entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre la absorción y el ambiente físico de trabajo.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre la absorción y ambiente físico de trabajo.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 45***Relación entre la absorción y el ambiente físico de trabajo*

Rho de Spearman		D2_ Ambiente físico de trabajo
	Coefficiente de correlación	0.331
D3_Absorción	Sig. (bilateral)	0.001
	N	92

Siendo el valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.001 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre el ambiente físico de trabajo y la absorción de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{Rho} = 0.331$ ) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en el ambiente físico de trabajo están asociados con variaciones en la absorción de manera débil

**Hipótesis específica 15:** Existe relación significativa entre la **Absorción y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 46***Prueba de normalidad entre la Absorción y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D3_Absorción	.072	92	.200	Hay normalidad
D3_Forma en que realiza el trabajo	.099	92	.027	No normalidad

La sig.=0.200 de la variable absorción es mayor a 0.05, indica que los datos provienen de una distribución normal, mientras que para la variable forma en que realiza el trabajo la sig.=0.027 es menor a 0.05, indica que los datos de dicha variable no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación significativa entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre la absorción y la forma en que realiza el trabajo.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre la absorción y la forma en que realiza el trabajo.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 47**

*Relación entre la absorción y la forma en que realiza el trabajo*

Rho de Spearman		D3_ Forma en que realiza el trabajo
	Coefficiente de correlación	0.346
D3_Absorción	Sig. (bilateral)	0.001
	N	92

Con base al valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.001 < 5\%$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre la forma en que realiza el trabajo y la absorción de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{Rho} = 0.346$ ) indica una débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los

cambios en la forma en que realiza el trabajo están asociados con variaciones en la absorción de manera débil

**Hipótesis específica 16:** Existe relación significativa entre la **Absorción y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 48**

*Prueba de normalidad entre la Absorción y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D3_Absorción	.072	92	.200	Hay normalidad
D4_Oportunidades de desarrollo	.067	92	.200	Hay normalidad

Dado que la sig.  $> 0.05$ , en las dos variables, los datos provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, para evaluar si existe relación entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre la Absorción y la oportunidad de desarrollo.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre la absorción y la oportunidad de desarrollo.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 49***Relación entre la absorción y la oportunidad de desarrollo*

	Pearson	D4_ Oportunidades de desarrollo
	Coefficiente de correlación	0.245
D3_Absorción	Sig. (bilateral)	0.018
	N	92

Con base al valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.018 < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula, lo que permite aceptar la hipótesis alternativa que establece la existencia de una relación significativa entre las oportunidades de desarrollo y la absorción de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022. Además, el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.245$ ) indica una muy débil relación directa entre ambas variables. Esto sugiere que los cambios en las oportunidades de desarrollo están asociados con variaciones de la absorción de manera muy débil

**Hipótesis específica 17:** Existe relación significativa entre la **Absorción y la Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 50**

*Prueba de normalidad entre la Absorción y la Satisfacción entre subordinado y supervisor*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D3_Absorción	.072	92	.200	Hay normalidad
D5_Relación entre subordinado y supervisor	.153	92	.000	No normalidad

La sig.=0.200 de la variable absorción es mayor a 0.05, indica que los datos provienen de una distribución normal, mientras que para la variable relación entre el subordinado y el supervisor la sig.=0.000 es menor a 0.05, indica que los datos de dicha variable no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación significativa entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre la absorción y la relación entre subordinado y supervisor.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre la absorción y la relación entre subordinado y supervisor.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

### Tabla 51

*Relación entre la absorción y la relación entre subordinado y supervisor*

	Rho de Spearman	D5_ Relación entre subordinado y supervisor
	Coefficiente de correlación	0175
D3_Absorción	Sig. (bilateral)	0.096
	N	92

Con base al valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.096 > 0.05$ ), no se rechaza la hipótesis nula, lo que indica no existe relación significativa entre la relación del subordinado y el supervisor con la absorción de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022.

**Hipótesis específica 18:** Existe relación significativa entre la **Absorción y la Satisfacción con la remuneración** de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

**Tabla 52**

*Prueba de normalidad entre la Absorción y la Satisfacción con la remuneración*

Variables	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
D3_Absorción	.072	92	.200	Hay normalidad
D6_Remuneración	.106	92	.013	No normalidad

La sig.=0.200 de la variable absorción es mayor a 0.05, indica que los datos provienen de una distribución normal, mientras que para la variable remuneración la sig.=0.013 es menor a 0.05, indica que los datos de dicha variable no provienen de una distribución normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar si existe relación significativa entre dichas variables, formulándose las siguientes hipótesis estadísticas a un nivel de significancia del 5%.

Hipótesis Nula ( $H_0$ ) = No existe relación significativa entre la absorción y la remuneración.

Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) = Existe relación significativa entre la absorción y la remuneración.

Regla de decisión: cuando  $\text{Sig.}(p) < \alpha \rightarrow$  se rechaza la  $H_0$

$\text{Sig.}(p) \geq \alpha \rightarrow$  no se rechaza la  $H_0$

**Tabla 53**

*Relación entre la absorción y la remuneración*

	Rho de Spearman	D6 Remuneración
	Coefficiente de correlación	0.156
D3_Absorción	Sig. (bilateral)	0.138
	n	92

Con base al valor de significancia obtenido ( $\text{sig.} = 0.138 > 0.05$ ), no se rechaza la hipótesis nula, lo que indica no existe relación significativa entre la remuneración y la absorción de los trabajadores en una empresa gremial de Lima Metropolitana, durante el año 2022.

## DISCUSIÓN

En la actualidad el mundo viene cambiando y esos cambios impactan en las organizaciones, por lo que las empresas realizan diferentes procesos para que los trabajadores estén más satisfechos y enganchados psicológicamente. Todo esto, con la finalidad de que las actitudes y comportamientos de los colaboradores tengan un impacto positivo en el crecimiento de la organización (Rodríguez & Bakker 2009).

La muestra para esta investigación estuvo compuesta por más mujeres que hombres y el 60.9% son solteros, la cual se asemeja a la investigación de Brito-Ortiz et al. (2022) y Ríos (2021), en cuyas investigaciones predominan más mujeres y estado civil solteros. Asimismo, el 60.9% de participantes cuenta con el grado de bachiller universitario, información que difiere del estudio de Gómez et al. (2021), quienes manifiestan que la población de estudio que predomina son trabajadores con estudios técnicos y universitarios incompletos.

En cuanto a las características demográficas relacionadas con el Engagement, el 27.2% de los varones manifiestan tener un nivel alto de Engagement mientras que las mujeres muestran un nivel alto de engagement de 26.1%. Asimismo, en relación con la Satisfacción Laboral se tiene como resultado que el 30.4% de mujeres tiene un nivel alto en la Satisfacción Laboral.

Tal es así, que Maldonado (2020), señala que un factor que puede estar influenciando que las mujeres se sientan menos enganchadas puede deberse que hoy en día las mujeres tienen un rol protagónico en las diferentes áreas de su vida, lo cual atribuye a buscar desarrollarse profesionalmente cada vez más y al sentir

que no encuentran un crecimiento dentro de la organización, puede impactar en el compromiso emocional hacia la empresa.

También se puede apreciar que los trabajadores de 51 años a más, tienen un nivel alto de engagement y cómo mencionada Guevara y Fernández (2015), podría estar influyendo en que las personas mayores se les hace más fácil centrarse en funciones ya establecidas, estructuradas y tradicionales como se viene trabajando en la Empresa Gremial, que tiene una cultura más estructurada con normas y procesos ya establecidos. Con respecto a la Satisfacción Laboral los empleados que son menores a 30 años refieren estar satisfechos a un nivel alto, por lo que puede estar influenciado que recién están iniciando su carrera y crecimiento profesional y mantienen expectativas altas.

Con relación al estado civil, el 30.4% de solteros manifiesta tener un nivel promedio en cuanto al Engagement, mientras que el 34.8% de solteros manifiesta tener un nivel alto de Satisfacción Laboral. Los trabajadores que cuentan con Universidad-Bachiller (31.5%) manifiestan estar medianamente enganchados y el 35.9% satisfechos a un nivel alto. Estos resultados pueden estar afectados, ya que las personas que tienen un grado de instrucción académico y estás más preparadas, tienen mejores sueldos, mayores responsabilidades, mayor autonomía, lo cual permite que puedan lograr su metas y objetivos y ello impacta en la Satisfacción Laboral y el grado de Engagement emocional (Arce, 2015).

Como se puede apreciar, el porcentaje de trabajadores que se encuentran satisfechos y enganchados en cuanto a las características demográficas señaladas no es tan alto. Estos resultados pueden estar manifestándose, porque los trabajadores desean crecer en la organización, tener una mayor autonomía con

respecto a la toma de decisiones, además del tipo de cultura. Por todo ello, el compromiso psicológico y la satisfacción laboral puede estar afectado. Como indica McClelland (1989) las expectativas, las creencias, las emociones influyen en las motivaciones de las personas y las motivaciones influyen en los comportamientos y actitudes.

En relación al nivel del Engagement, se tiene como resultado un nivel alto (53.3%), por lo que podemos deducir que los empleados se encuentran con una energía alta, entusiasmados por su trabajo y perciben el trabajo como retador (Schaufeli et al. 2006; Bakker & Demerouti 2007; Salanova & Schaufeli 2008). En cuanto a las dimensiones de Vigor (95.7%), Dedicación (84.8%) y Absorción (88%) de la variable Engagement, predomina un nivel alto. Por lo que podemos concluir que los trabajadores de la Empresa Gremial se encuentran realmente motivados, absortos en sus labores y tienen actitudes positivas hacia el trabajo (Schaufeli et al. 2003).

En cuanto al nivel de Satisfacción Laboral, el 59.8% muestra un nivel alto y con respecto a las dimensiones de la Satisfacción, los trabajadores reportan un nivel alto en relación con la dimensión de “trabajo en general”, seguida por la “forma en que se realiza el trabajo” y la dimensión “oportunidades de desarrollo”. La dimensión con un nivel medio es la de “remuneraciones” (55.4%), que puede deberse a las condiciones laborales en las cuales se encuentran los trabajadores, así como la falta de rangos salariales de acuerdo a los puestos o perfiles profesionales. Todo ello impacta en la motivación y en la satisfacción de los empleados (Robbins & Coulter, 2017).

En cuanto al objetivo principal de esta investigación, se evidenció que existe una relación significativa entre el Engagement y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, 2022, cuya relación es directa de intensidad débil. Resultados que son consistentes con las investigaciones de Juyumaya (2019), Sanabria (2019) y Messarina (2019), quienes encontraron una relación positiva baja entre el Engagement y la Satisfacción Laboral. Mientras que la investigación de Gómez et al. (2021) presentó una correlación positiva pero alta.

Estos resultados reflejan que el Engagement sí se encuentra asociado a la Satisfacción Laboral, pero que existen otros factores que pueden afectar el grado de relación. Estos factores pueden ser el contexto en el cual se desenvuelven los empleados, las expectativas que puedan tener los miembros de la organización, así como la Cultura Organizacional en la que se desenvuelven. Como indica Juyumaya (2019), una organización que cuenta con una cultura sólida, va a impactar de manera positiva, generando que los colaboradores se sientan más motivados, valorados y entusiastas en su trabajo.

Otro factor que puede estar influenciando en la intensidad de la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral, es que el 23.9% de mujeres se encuentran con un nivel medio de Engagement. Como menciona Ortiz y García (2023), las mujeres en comparación con los hombres, siempre están influenciadas por un sentimiento de significado, inspiración, voluntad por el trabajo. Otro componente que puede estar afectando es que el 19.6% de mujeres manifiestan sentir un nivel medio en cuanto a la Satisfacción Laboral y como indica Cañizares et al. (2007), las mujeres tienen otra predisposición por el trabajo que los hombres.

Las mujeres están más enfocadas en las relaciones interpersonales, el liderazgo mientras que el hombre están enfocados en los roles, el estatus, promociones entre otros.

Asimismo, Shaufeli & Bakker (2003), refiere que el engagement tiene un impacto muy positivo en el trabajo, generando un aumento en la satisfacción laboral, así como la motivación, reduce el ausentismo, el colaborador está más implicado en su trabajo y por último aumenta el rendimiento laboral.

En cuanto al objetivo específico 1: se identificó que existe una relación positiva significativa de intensidad débil, entre el Vigor y la Satisfacción por el Trabajo en General. Este resultado tiene similitud con la investigación de Mendoza-Vega et al. (2019), donde se corrobora que existe una relación positiva significativa baja entre el Vigor y la dimensión Trabajo de la Satisfacción Laboral. Por lo que, inferimos que los trabajadores se sienten poco entusiasmados con respecto a la sinergia entre los equipos de trabajo, la falta de compañerismo para afrontar los desafíos y lograr las metas propuestas por la Institución.

Por otro lado, la baja relación entre el Vigor y la Satisfacción del Trabajo en General, puede verse afectada ya que solo el 9.8% de grado de instrucción Maestría se encuentran enganchados y totalmente satisfechos. Además se ha podido comprobar que el 31.5% de trabajadores que tienen grado de instrucción Universidad-Bachiller se encuentran medianamente enganchados y el 22.8% de dicha dimensión tienen un nivel medio de Satisfacción Laboral. Cabe indicar que cuando un colaborador está mucho más preparado para poder afrontar los desafíos que se presentan en su puesto de trabajo, tiende a ser autoeficiente. Salanova y

Schaufeli (2008), manifiestan que la autoeficiencia tiene un impacto positivo en la persistencia y el entusiasmo y ello a la vez con la Satisfacción Laboral.

Por tanto, cuando un empleado percibe que los miembros del equipo, o sus líderes, limitan sus procesos de aprendizaje y crecimiento profesional y sienten que no tienen el control con respecto al trabajo, esto afecta la motivación, la energía y la vitalidad, aspectos del constructo Vigor (Robbins & Judge, 2009; McClelland, 1989, Ryan & Deci, 2000). En tanto, Ryan y Deci (2000), mencionan que las personas eligen como actuar frente a determinadas situaciones y si el contexto en el cual se desempeñan es un lugar donde se propicia la autonomía, la camaradería y la armonía, los trabajadores se sentirán con mayor energía.

Referente al objetivo específico 2: se comprobó que existe una relación positiva pero significativa débil entre el Vigor y la Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo. Estos hallazgos son consistentes con la investigación de Mendoza-Vega et al. (2019), donde encontraron una relación significativa débil entre el Vigor y las Condiciones Laborales ( $Rho=.201$ ). De lo cual se puede inferir que al presentarse un cambio en los aspectos como son la seguridad, la iluminación o la limpieza, ello impacta ya sea de manera positiva o negativa en la satisfacción relacionada con el Ambiente Físico del Trabajo.

En cuanto al objetivo específico 3: se identificó una correlación positiva significativa débil entre el Vigor y la Satisfacción con la Forma en que se realiza el trabajo. Estos resultados pueden verse afectados por la edad. Donde se aprecia que sólo el 9.8% de la población de menos de 30 años, se encuentran con un nivel alto de Engagement. Es un grupo poblacional que está mucho más conectado con la tecnología, la creatividad y no tanto con procesos rígidos o poco modernos, lo cual

impacta en la energía, la voluntad del colaborador y la Satisfacción por la Forma en que se trabaja (Guevara y Fernández 2015).

Además todo ello, se relaciona con la teoría de autorrealización y la motivación de logro, cuando un trabajador está enfocado en el logro de objetivos y percibe que cuenta con el apoyo del líder, además los procesos están bien definidos, encontrará un sentido de propósito, lo cual está relacionado con la motivación y al estar motivado el colaborador está más alegre, tiene más voluntad y persistencia, lo cual está relacionado con el Vigor (Maslow, 1943; McClelland, 1989; Leiter & Bakker, 2010).

Objetivo específico 4: Los resultados obtenidos aceptan la hipótesis específica 4, confirmando la relación positiva y significativa débil entre el Vigor y las Oportunidades de desarrollo. Dicho resultados pueden ser afectados por el grupo de trabajadores solteros, ya que el 30.4% se encuentra más o menos enganchados, al igual los trabajadores que no tienen hijos solo el 33.7% se encuentran con un nivel alto de Satisfacción Laboral .

Ortiz y García (2023), refiere que las personas casadas y con hijos tienden a enfocarse a mayores responsabilidades familiares, lo cual se asocia con el vigor y la dedicación. Un estudio de Infobae (2004), manifiestan que las personas casadas son mucho más productivas, confiables y comprometidas con su trabajo, por ende una persona productiva es una persona más eficiente lo cual trabaja constantemente en sus fortalezas y debilidades y desarrollo personal.

Otro punto a mencionar, cuando un empleado al sentir que la empresa no cuenta con una línea de carrera, que no podrá crecer profesional dentro de la empresa, es muy posible que pierda el entusiasmo, la voluntad hacia el trabajo y se

genere una insatisfacción por las Oportunidades de Desarrollo. Estos resultados también corroboran lo que mencionan Salanova y Schaufeli (2008) y Demerouti et al., (2001), que cuando un trabajador percibe que cuenta con los recursos necesarios para poder desarrollarse y crecer profesionalmente, además tiene cierta autonomía de parte de sus líderes dentro de la empresa, el trabajador está más predispuesto a invertir energía y voluntad hacia su trabajo.

Para el objetivo específico 5: se determinó una relación significativa débil entre el Vigor y la Relación entre el Subordinado y el Supervisor. Estos resultados se asemejan a los de Mendoza-Vega et al. (2019) y Ríos (2021), donde se manifiesta que existe una relación positiva de intensidad baja entre el Vigor y la Relación con los Supervisores y la Supervisión.

Por lo que se infiere, que cuando un colaborador siente que es parte de un equipo de trabajo, participa en las decisiones y es tomado en cuenta por sus compañeros y líderes, se siente mucho más satisfecho con respecto a sus supervisores, lo cual impacta en el Vigor (Robbins & Judge, 2009; Bakker & Albrech, 2018). Por tanto, como concluye Mendoza-Vega et al. (2019), es importante la conexión entre los equipos de trabajo.

Finalmente, con respecto al objetivo específico 6: se determinó una relación positiva significativa débil entre el Vigor y la Remuneración. Este resultado está asociado a que los trabajadores de la Empresa Gremial se sienten medianamente satisfechos (38%) con respecto a la remuneración que perciben, lo que puede estar afectando la voluntad, el esfuerzo y la energía para trabajar. Por otro lado, el 30.4% de solteros manifiestan tener un nivel medio en engagement lo cual puede estar determinando también la debilidad de la relación entre ambas dimensiones,

tomando lo que publica Infobae (2004) que las personas casadas tienen un mayor salario versus a los solteros porque tienen mucho más responsabilidades en el hogar.

Con respecto al objetivo específico 7: se determinó que existe una relación positiva significativa moderada entre la Dedicación y la Satisfacción por el Trabajo en General. Estos resultados difieren de Mendoza-Vega et al. (2019), quienes manifestaron que la Dedicación y el Trabajo tienen una relación positiva significativa pero de intensidad baja ( $Rho= 0.297$ ). Por lo que podemos inferir, que los resultados obtenidos en la Empresa Gremial indican que cada vez que aumenta el entusiasmo, la inspiración, la implicancia y la dedicación en el trabajo aumenta la Satisfacción por el Trabajo en General (Malasch & Leiter 1997; Shaufeli et al., 2002).

Los resultados obtenidos por Mendoza-Vega et al. (2019), en la empresa de Transporte Contrascal S.A.S. identificando una relación débil, puede deberse al tipo de población consistente en operativos, el 68% hombres y el 47% que cuenta con bachillerato y, como menciona el investigador, según el grado de instrucción o cargo que desempeñe la persona en la organización puede influir en la Satisfacción Laboral (Mendoza-Vega et al., 2019). Caso contrario a la presente investigación que el 28.3% y 35.9% de trabajadores con Bachiller y Universidad se encuentran enganchados y satisfechos.

Con respecto a los objetivos específicos 8, 9, 10,11 y 12, todos concuerdan que existe una relación significativa de intensidad débil entre la Dedicación y el Ambiente físico del trabajo, con la Forma en que se realiza el trabajo, con las Oportunidades de Desarrollo, la Satisfacción con la relación entre Subordinado y Supervisor y la Satisfacción con la Remuneración. Encontrando similitud con los

resultados de Ríos (2021), quien manifiesta que existe una relación significativa entre la Dedicación y la Satisfacción con la Supervisión en una intensidad débil.

Por otro lado, Mendoza-Vega et al. (2019), manifiestan que la relación entre la Dedicación y las Condiciones Laborales presenta una intensidad muy débil (0.071), al igual que entre la Dedicación y el Trabajo es muy débil y la Dedicación con las relaciones con los Superiores es de intensidad débil. Por lo que se deduce, que la baja relación entre las dimensiones puede estar influenciada por factores como la Comunicación, el Liderazgo, la Cultura Organizacional y esto a la vez afectar lo que siente el colaborador para poder involucrarse o comprometerse con su trabajo (Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Bakker, 2010). A lo que, Juyumaya (2019), menciona que la cultura organizacional es la base fundamental que da el sentido, la estabilidad, la satisfacción y el compromiso emocional a los trabajadores.

En cuanto a los objetivos específicos 13, 14 y 15, se corroboró que existe una relación positiva significativa débil entre la Absorción y la Satisfacción Laboral por el trabajo en general, por la Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo y la Satisfacción con la Forma en que se realiza el Trabajo. Estos resultados pueden ser contrastados con la investigación de Mendoza-Vega et al. (2019), quienes demostraron que las dimensiones Absorción y Condiciones laborales se relacionan de manera positiva de intensidad muy débil, así como la Absorción y la Satisfacción en el Trabajo que tuvo como resultado una relación positiva de intensidad muy débil.

Otro factor importante a mencionar es que el 17.4% de empleados de 51 años a más versus al 9.8% de trabajadores menores de 30 años se encuentran

enganchados, por lo que puede repercutir en la manera de cómo se sienten con respecto a la forma en que se realiza el trabajo. La Empresa Gremial es de corte tradicional, sus procesos internos son sumamente estructurados y para poder solicitar alguna autorización, tienen que pasar por diferentes directivos. Lo cual, a las personas de mayor que corresponden al 22.8% no les afecta ese estilo de liderazgo y Cultura Organizacional, además el 27.2% tienen laborando más de 10 años y este grupo de población tienen más de 51 años. En cambio las personas que tienen menos tiempo en la organización que es 57.6% y tienen menos de 30 años hasta 41 años corresponden al 59.7% de la población que siempre está buscando salir de su zona de confort, aprender nuevas cosas, generar más integración en los equipos, buscan líderes conscientes.

Ante estos resultados, se puede afirmar que los trabajadores que se sienten satisfechos con las funciones que desempeñan, experimentan el trabajo de manera armoniosa. Además, si el espacio físico es adecuado para trabajar, ello influirá de manera positiva en los comportamientos, generando que los empleados se encuentren más concentrados, fascinados y ensimismados en el trabajo (Kahn 1990; Malasch & Leiter 1997; Shaufeli et al. 2002). Por otro lado, Brief y Weiss (2002), manifiestan que las emociones y el estado de ánimo que experimentan los colaboradores en el trabajo, contribuyen en la Satisfacción Laboral, por lo que, al estar alegres y motivados generará que puedan quedarse muchas más horas en el trabajo.

Con respecto al objetivo específico 16 se encontró una relación positiva significativa de intensidad muy débil entre la Absorción y la Satisfacción con las Oportunidades de desarrollo. Por lo que podemos inferir, que los trabajadores de

la Empresa Gremial de Lima Metropolitana se encuentran a un nivel muy bajo en cuanto a estar absortos, concentrados en su trabajo, motivo que podría estar influido en que el 42.4% de los trabajadores se sienten medianamente satisfechos con respecto a las oportunidades de crecimiento en la organización, la falta de incentivos y el poco aprendizaje en el puesto de trabajo.

El nivel de relación entre la Absorción y la Satisfacción Oportunidades de Desarrollo puede estar influenciado a que el 60.9% de la población cuenta con Universidad-Bachiller y sólo el 28.3% de la población se encuentra enganchada y el 35.9% se encuentra satisfecha, por lo que existe un grueso de ese grupo poblacional que no está ni enganchado y satisfecho que puede estar repercutiendo en la intensidad de la relación en las dimensiones arriba mencionadas.

De modo que cuando los colaboradores sienten que la organización se preocupa por su crecimiento profesional, les proporciona las herramientas adecuadas y se cuenta con las competencias para poder desempeñarse adecuadamente en el ambiente de trabajo, se sienten mucho más motivados y satisfechos, por lo que la motivación intrínseca está asociada con el compromiso emocional y genera un impulso por esforzarse mucho más por lograr los objetivos propuesto por el área de trabajo.

Esta información se ve reflejada en las investigaciones de Sanabria (2019) y Ríos (2021), que manifiestan que la Satisfacción Intrínseca tiene una relación positiva de intensidad baja y muy baja con la Absorción. Por lo que se infiere que puede estar afectando la relación entre ambas dimensiones, por factores externos como el ambiente de trabajo, los aprendizajes en el puesto, los incentivos, la falta de reconocimiento, entre otros.

Para finalizar, los objetivos específicos 17 y 18 sobre la relación entre la Absorción y la Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor y la Remuneración, se determinó que no existe relación significativa. Estos resultados pueden estar afectados por el sentir de los colaboradores que manifiestan que el 55.4% se encuentra medianamente satisfecho con respecto a las remuneraciones y el 39.1% se encuentra con una satisfacción media en cuanto a la relación entre el subordinado y el supervisor, lo que puede estar afectando al trabajador en no querer estar inmerso en el trabajo.

Estos resultados difieren de aquellos encontrados por el investigador Mendoza-Vega et al. (2019), que manifestó que existe una relación positiva moderada entre la Satisfacción entre los Superiores y la Absorción. Además, concluyó que la relación positiva que tiene un subordinado con sus líderes, tiene un impacto positivo generando que el colaborador se esfuerce y ponga mucho más empeño para lograr los objetivos y metas planteadas.

A pesar de las limitaciones señaladas, este estudio tiene una relevancia significativa, ya que proporciona una amplia comprensión sobre la relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement, dos constructos psicológicos fundamentales para el desarrollo organizacional. A pesar que existen investigaciones que analizan los mismos constructos, el presente análisis se centra en un contexto específico, el sector gremial en Lima Metropolitana. Lo cual, permite generar evidencia empírica y contextualizada en un ámbito poco estudiado.

Los hallazgos ofrecen información valiosa para la implementación de estrategias y

programas de recursos humanos dirigidos a fortalecer el engagement y, en consecuencia, mejorar la satisfacción laboral. Este conocimiento puede ser utilizado por los líderes de la empresa para tomar decisiones más informadas sobre políticas laborales y prácticas motivacionales.

La investigación incorpora un análisis detallado de las características sociodemográficas de los trabajadores, vinculados con los niveles de engagement y satisfacción laboral. Esto permite identificar grupos específicos que podrían requerir mayor atención, personalizando así las estrategias de intervención.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye lo siguiente:

1. Se determinó que existe una relación **significativa positiva débil** entre el Engagement y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, 2022.
2. Se comprobó que existe relación **directa significativa débil** entre el Vigor y la Satisfacción por el Trabajo en General de los trabajadores de una Empresa Gremial.
3. Se identificó una relación **significativa positiva débil** entre el Vigor y la Satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
4. Se confirmó una relación **significativa positiva débil** entre el Vigor y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
5. Se determinó una relación **significativa positiva débil** entre el Vigor y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
6. Se identificó una relación **significativa positiva débil** entre el Vigor y la Satisfacción en la relación entre subordinado y supervisor de los trabajadores en una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, 2022.
7. Se comprobó una relación **significativa positiva muy débil** entre el Vigor y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

8. Se comprobó una relación **significativa positiva moderada** entre la Dedicación y la Satisfacción por el trabajo en general de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
9. Se comprobó una relación **significativa positiva débil** entre la Dedicación y la Satisfacción con el ambiente físico del trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, 2022.
10. Se identificó una relación **significativa positiva débil** entre la Dedicación y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
11. Se identificó una relación **significativa positiva débil** entre la Dedicación y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
12. Se identificó una relación **significativa positiva débil** entre la Dedicación y la Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor de los trabajadores en una Empresa Gremial de Lima Metropolitana, 2022.
13. Se identificó una relación **significativa positiva débil** entre la Dedicación y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
14. Se comprobó una relación **significativa positiva débil** entre la Absorción y la Satisfacción por el trabajo en general de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
15. Se comprobó una relación **significativa positiva débil** entre la Absorción y la Satisfacción con el ambiente físico de trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

16. Se comprobó una relación **significativa positiva débil** entre la Absorción y la Satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
17. Se comprobó una relación **significativa positiva muy débil** entre la Absorción y la Satisfacción con las oportunidades de desarrollo de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
18. Se comprobó que **no existe relación significativa** entre la Absorción y la Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.
19. Se comprobó que **no existe relación significativa** entre la Absorción y la Satisfacción con la remuneración de los trabajadores en una Empresa Gremial, de Lima Metropolitana, 2022.

## RECOMENDACIONES

1. Dado que se encontró una relación significativa positiva débil entre el Engagement y la Satisfacción Laboral, se recomienda implementar estrategias que fomenten el bienestar integral de los trabajadores. Esto puede incluir programas de reconocimiento laboral, actividades de integración y mecanismos de comunicación abiertos para identificar necesidades y expectativas. Lo cual, podría tener un impacto positivo en el 23.9% de mujeres que tienen un nivel medio de Engagement, así como en el 19.6% de colaboradoras mujeres que tienen un nivel medio en la Satisfacción Laboral.
2. Considerando la relación positiva débil entre el vigor y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo, es esencial evaluar y optimizar las condiciones laborales. Se sugiere mejorar la iluminación, ergonomía, ventilación y limpieza de los espacios, ya que a pesar de contar con jardines amplios fuera de los espacios de trabajo, las oficinas no cuentan con una buena iluminación y no están acondicionadas para una empresa. Al trabajar en ello, impactaría favorablemente en el rendimiento y la percepción de los colaboradores.
3. La relación significativa positiva débil entre el vigor, la dedicación y la satisfacción con las oportunidades de desarrollo, destaca la importancia de ofrecer planes de formación y desarrollo profesional. Al diseñar capacitaciones, talleres y programas de mentoría puede incrementar el compromiso y la motivación de los trabajadores, impactando en aquellos

trabajadores con instrucción Universidad-Bachiller (31.5%) que refieren sentirse con un nivel medio en Engagement. Así como, mejoran el sentir del 22.8% de trabajadores con Universidad-Bachiller que refieren sentir un nivel medio en cuanto a la Satisfacción Laboral.

4. Dado que se encontró una relación débil entre el vigor, la dedicación y la satisfacción con las relaciones laborales, se recomienda capacitar a los líderes en habilidades de gestión y comunicación efectiva. Esto favorecerá un entorno laboral más colaborativo y armonioso.
5. La relación significativa positiva débil entre las dimensiones del Engagement y la satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo, sugiere la necesidad de simplificar procesos, distribuir de manera equitativa las cargas laborales y proporcionar herramientas que facilitar las actividades cotidianas. Lo cual podrá impactar en el 19.6% de trabajadores que tienen menos de 30 años y manifiestan tener un nivel de engagement medio.
6. Si bien la relación entre las dimensiones del Engagement y la satisfacción con la remuneración es muy débil o inexistente en algunos casos, es importante realizar un análisis de equidad salarial. Esto incluye evaluar si las remuneraciones son competitivas y justas en comparación con el mercado laboral, además de considerar incentivos por desempeño.
7. La relación moderada entre la dedicación y la satisfacción general por el trabajo sugiere que esta dimensión tiene mayor impacto en el bienestar laboral. Por ello, se recomienda enfocar esfuerzos en fomentar un sentido de propósito, compromiso y entusiasmo por las tareas asignadas a través de políticas de liderazgo inspirador y proyectos significativos. Lo cual influiría

en el 19.6% de mujeres que manifiestan tener un nivel medio en cuanto a la Satisfacción Laboral.

8. Dado que las relaciones entre las dimensiones del Engagement y las diferentes categorías de satisfacción son en su mayoría débiles, es importante desarrollar programas integrales que aborden múltiples factores de Satisfacción Laboral. Estos programas deben incluir aspectos como el desarrollo profesional, las condiciones laborales, la equidad y el reconocimiento. Lo cual podrá verse reflejado en el 31.5% de trabajadores que cuentan con un título universitario y se sienten medianamente enganchados, así como al 19.6% de mujeres que sienten un nivel de Satisfacción Laboral medio.
9. Para futuros estudios, se recomienda la utilización de un diseño longitudinal en lugar de un diseño transversal. Esto permitiría analizar la evolución del engagement y la satisfacción laboral a lo largo del tiempo, identificando posibles tendencias y cambios en la relación entre ambas variables. Además, la aplicación de métodos mixtos, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas, facilitará una comprensión más profunda de los factores que influyen en esta relación, permitiendo captar percepciones y experiencias de los trabajadores que no pueden ser reflejadas únicamente mediante análisis estadísticos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña Otero, E. A., & Guerra More de Acuña, A. S. (2019). Evidencia de la validez, confiabilidad y normas percentilares de la escala Utrecht de engagement UWES-17 en miembros de la Policía Nacional del Perú de la región policial Piura
- Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García, F. S., & Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119.
- Arce Espinoza, L. (2015). Satisfacción personal, laboral y geográfica en funcionarios de una universidad estatal de Costa Rica: efecto del sexo, el estado civil, la edad y la educación. *Cuadernos de investigación UNED*, 7(2), 151-155.
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6 ed.). Episteme.
- Arias, W., Rivera, R., & Ceballo, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook & Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 3(2), 79-85. <https://doi.org/https://doi.org/10.24016/2017.v3n2.74>
- Arispe et al. (2020). *La investigación científica*. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Arnold, J., Robertson, I y Cooper, C. (1991). *Work psychology understanding human behavior in the work place*. London: Pitman Publishing

- Bakker, A., & Albrech, S. (2018). "Work engagement: current trends". *Carreer Development International*, 23(1) 4-11. <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2017-0207>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A., & Rodríguez-Muñoz, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: Nuevos desarrollos en la última década. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 39(3), 157-167. <https://doi.org/https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>
- Bakker, AB, Hakanen, JJ, Demerouti, E., y Xanthopoulou, D. (2007). Los recursos laborales aumentan el compromiso laboral, en particular cuando las exigencias laborales son altas. *Journal of Educational Psychology*, 99 (2), 274–284. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
- Beer, M. (1964). Organizational Size and Job Satisfaction. *The academy of management journal*, 7(1), 34 – 44. <https://doi.org/10.2307/255232>
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual review of psychology*, 53(1), 279-307.
- Brito-Ortiz, J. F., Nava-Gómez, M. E., Brito-Nava, E., & Román-Brito, G. A. (2022). Satisfacción laboral intrínseca y engagement en personal de servicio social profesional de enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6114-6132. [https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3862](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3862)

- Cañizares, S. S., García, F. J. F., & Ruiz, C. A. (2007). La satisfacción laboral desde la perspectiva de género: un análisis empírico mediante modelos logit y probit. In *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro* (p. 243). Universidad de La Rioja.
- Castel, A. G. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. In *Universidad, sociedad y mercados globales* (pp. 563-575). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).
- Covarrubias Silva, D. F. (2021). Estudio psicométrico del instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en trabajadores millennials de una empresa privada de Lima Metropolitana.
- Coz Olavarria, M. P. & Matto Mundaca, G. (2021). *Relación entre satisfacción laboral y engagement en colaboradores administrativos de empresas en Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciado: Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/14352>
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Núñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum* (Talca), 23(2), 66-85.
- Chiang-Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (segunda ed.). México: McGrawHill.
- Choudhury, S., & Mohanty, M. K. (2019). Drivers of Employee Engagement - a Chronological Literature Review Excluding India. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 8(1), 32–46.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel psychology*, 64(1), 89-136.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Espinosa Quispe, J. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios. Lima, Lima, Perú.* (Tesis de maestría) De la base de repositorio de la Universidad Peruana de Ciencia Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/622703>
- Fernández, J. A. (5 de diciembre de 2022). *Cinco desafíos para los líderes de hoy.* Diario El País: <https://elpais.com/economia/estar-donde-estes/2022-12-05/cinco-desafios-para-los-lideres-de-hoy.html>
- Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., & Guimet Castro, M. (2015). Work engagement: a validity study in teaching professionals from Lima, Peru.
- Franklin, E. B., & Kriger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque parAmerica Latina.* México: Pearson.

- García Viamontes, D. (julio de 2010 de 2010). Diosveni García Viamontes, 2010."Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica," Contribuciones a las Ciencias Sociales, Servicios Académicos Intercontinentales SL, issue 2010-07, July. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/erv/coccss/y2010i2010-0721.html>.
- Gallup. (2020). Discover how employees around the world experienced life and work in2020. Washigton: Gallup. PP. 4-191
- Gallup.(2023). *La ciencia detrás del compromiso de los empleados*. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- Gascon, S., Leiter, M. P., Stright, N., Santed, M. A., Montero - Marin, J., Andres, E., Asensio – Msrtínez A., & Garcia - Campayo, J. (2013). A factor Confirmation and convergent validity of the areas of worlife scale. (AWS) *Health and Quality of Life Outcomes*. 11.63 Doi: 10.1186/1477-7525-11-63
- Gómez-González, A., & Gallardo-Echenique, E. (2023). Impacto de la satisfacción con la comunicación interna en el engagement laboral: Análisis correlacional. *Comunicación y sociedad*, 20.
- Gómez, J., Gonzáles, L., & Verástegui, A. (2021). *Work Engagement y Satisfacción Laboral, y su correlación con la Intención de Rotación Laboral de Teleoperadores*. (Tesis de maestría: Centrum PUCP, Lima, Perú). Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/20512>

- Guevara, L. & Fernández, L. (2015). Work engagement y compromiso laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 34(2), 108-119. <http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v34n2a04>
- Hastwell, C. (26 de mayo de 2023). *Capacitación y desarrollo de empleados: los beneficios de mejorar o volver a capacitar a su equipo*. Great Place To Work USA: <https://www.greatplacetowork.com/ve/blog/capacitaci%C3%B3n-y-desarrollo-de-empleados-los-beneficios-de-mejorar-o-volver-a-capacitar-a-su-equipo>
- Hayes, B. E. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. Grupo Planeta (GBS).
- Hellriegel, D. & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning. (12va. ed.). Recuperado de: <https://www.latinoamerica.cengage.com>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cualitativas, cuantitativas y mixtas*. (M.-H. Interamericana, Ed.) México.
- Hernández Vargas, C. I., Llorens Gumbau, S., Rodríguez Sánchez, A. M., & Dickinson Bannack, M. E. (2016). Validación de la escala UWES-9 en profesionales de la salud en México. *Pensamiento psicológico*, 14(2), 89-100.
- INFOBAE. (2017, 9 de octubre). *Los hombres comprometidos son más productivos que los solteros*. infobae. <https://www.infobae.com/2004/08/09/131807-los-hombres-comprometidos-son-mas-productivos-que-los-solteros/>

- Iparraquirre P. D., (2017) *Factores organizacionales y personales correlacionados a la satisfacción laboral del personal de un centro especializado de atención psicológica de Lima*. (Tesis de maestría: Universidad Peruana Cayetano Heredia) Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12866/993>
- Juyumaya, J. (2019). Work engagement, satisfacción y rendimiento laboral: El rol de la cultura organizacional. *Estudios de Administración*, 25(1), 32-49.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692 – 724
- Lama Urbina, L. D., & Estrada Montes, L. (2016). Engagement laboral y liderazgo de servicio: el rol mediador de los recursos laborales en una empresa de servicios.
- Larroche-Cueto, B. A., Saravia-Ramos, G. D. P., Nolasco-Labajos, F. A., Romero, R. A.M., & Carhuancho-Mendoza, I. M. (2024). Satisfacción laboral y engagement en colaboradores de empresas comerciales de Lima, Perú.
- La República. (10 de octubre de 2023). *Un estudio muestra una caída en la satisfacción laboral y los sectores más afectados*. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/un-estudio-muestra-una-caida-en-la-satisfaccion-laboral-y-los-sectores-mas-afectados-3724136>
- Laureano Anquipa, S. E., Ortiz Soriano, D. E., & Valle Herrera, L. M. (2020). Validación de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en personal docente de pre-grado de universidades privadas en Lima Metropolitana.
- Leiter, M. P., & Bakker, A. B. (2010). Work engagement: introduction. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 1(9).

- Maldonado Palomino, J. M. (2020). Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones.
- Maldonado, R. (2022). *Los retos que enfrentarán las empresas en el 2022*. PwC Interaméricas: <https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/perspectivas-pwc/Los-retos-que-enfrentaran-las-empresas-en-el-2022.html>
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Rev. Psychol* 52(1), 397 - 422. Obtenido de <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review* *google schola*, 2, 21-28.
- May, D., Gilson, R., & Harter, L. (Mayo de 2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(11-37). Obtenido de doi: <http://dx.doi.org/10.1348/096317904322915892>
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana* (Vol. 52). Narcea Ediciones.
- Medina, R. S. B., Palao, B. M., Castellanos, M. E. G., & López, J. M. C. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108), 4-11.
- Meliá, J. L., Pradilla, J. F., Marti, N., Sancerni, M., Oliver, A., & Tomas, J. (1990). Estructura Factorial, Fiabilidad y Validez del Cuestionario de Satisfacción

- S21/S26: Un instrumento con Formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25 - 39. Obtenido de [https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS21\\_26.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF).
- Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 [The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire]. *Psicologemas*, 5, 59 - 74
- Mendoza-Vega, R., Murrillo, E. & García, S. (2019). Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de Transporte Cotrascal S.A.S. *Revista de investigaciones* 15(1), 69-76. Recuperado de:DOI:10.33304/revinv.v15n1-2020008
- Mendoza, L. M. V., & Mejía, W. C. E. (2016). El engagement: teoría y nociones. *Revista de investigación valor agregado*, 3(1), 35-46.
- Messarina Ríos, A. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en Operarios de una empresa privada de Lima*. (Tesis de licenciatura Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperada en <https://doi.org/10.19083/tesis/625100>
- Muñoz, AR y Bakker, AB (2009). El compromiso en el trabajo. *Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*, 437-452
- Ocampo, R., Juárez, A., Arias, L., & Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a engagement en empleados de un restaurante de Morelos, México. *Liberabit*, 21 (2), 207–219

- Ortiz Isabeles, C. J., & García Avitia, C. A. (2023). Relación del engagement laboral con variables sociodemográficas y laborales en trabajadores mexicanos del sector terciario. *Psicumex*, 13.
- Ortiz, J. F. B., Gómez, M. E. N., Nava, E. B., Brito, G. A. R., Lagunas, O. E., & Preciado, M. A. C. (2022). Satisfacción laboral intrínseca y engagement en personal de servicio social profesional de enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6114-6132.
- Peiró, J. L. (1984) *Psicología de la Organización 1*, Madrid: Editorial Universidad Nacional de Educación a distancia. ISBN: 10:8436214706.
- Pujol-Cols, L. J. (enero - junio de 2018). Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una universidad pública de argentina. *Salud de los trabajadores*, 26(1), 6-19, ISSN-e 1315-0138.
- Recalde Tipanluisa, A. F. (2016). El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera “Oro” (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Ríos, M. R. (2021). *Satisfacción laboral y Engagement en Empleados del Servicio de alimentación de Campamentos Mineros*. (Tesis de Licenciatura:Universidad San Ignacio de Loyola). Recuperado de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c89e0d9e-8459-41b9-8d59-b5783f7dd807/content>
- Richardson, N., & Antonello, M. (2022). *Personas y trabajo 2022: Una visión sobre el*

equipo humano global. El ADP Research Institute, 1-35. Recuperado de <https://pe.adp.com/recursos/insights/personas-y-trabajo-2022-panorama-de-la-fuerza-de-trabajo-global.aspx>

Robbins, & Coulter. (2017). *Administración* (13 ed.). México: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a ed.). México: Pearson Printice Hall.

Rodríguez, A., & Bakker, A. B. (2009). El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión. *Salud laboral*, 437-452.

Romero Quispe, K. P. (2018). Evidencias de validez de la Escala Utrecht De Engagement en el Trabajo (UWES) en colaboradores de la empresa minera de Quiruvilca.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25(1), 54-67.

Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619. Recuperado de Doi:10.1108/02683940610690169

Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1977). An Examination of Need-Satisfaction Models of Job Attitudes. *Administrative Science Quarterly*, 22(3), 427-456. <https://doi.org/10.2307/2392182>

Salanova, M., & Llorens, L. (2008). Estado Actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59 - 67. Recuperado de <http://www.cop.es/papeles>

- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *The international journal of human resource management*, 19(1), 116-131.
- Salanova Soria, M., & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados un reto emergente para la Dirección de los Recursos humanos. *Estudios Financiero*, 261,109-138
- Sanabria Morales, D. S. (2019). *Relación entre Engagement y Satisfacción laboral en empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga*. Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga. Retrieved from [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500,11912\(8043\),38943](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500,11912(8043),38943).
- Sixseconds. (2022). *Top 4 trends fueling high performing teams through the COVID-19 pandemic*. Team Vitality Report: <https://www.6seconds.org/2022-workplace-vitality-report/>
- Soria, M. S., & Schaufeli, W. B. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*. CEF, 109-138
- Soto Trujillo, C. A. (2019). La facilitación de los procesos de comunicación en la organización: una contribución desde el desarrollo humano al logro de la satisfacción laboral. *Investigación & desarrollo*, 27. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14482/indes.27.2.658.45>
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The Measurement of engagement and burnout: A two-sample confirmatory factor analytic approach. A confirmatory factor analytic approach. *Journal*

of Happiness Studies, 3, 71-92. Recuperado de <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>, 71 -92.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2003). Utrecht work engagement scale-9. *Educational and Psychological Measurement. Universidad de Utrecht, Utrecht*, 26 (1), 64-100.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315. Doi: 10.1002/job.248

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Work engagement: A handbook of essential theory and research. *Defining and measuring work engagement: bridging clarity to the concept. Psychology Press, Hove/New York*, 12, 10-24.

Schaufeli, W. (2018). Burnout in Europe. Relations with national economy, governance and culture.

Stein, D., Hobson, N., Jachimowicz, J.M. & Whillans, A. (2021). How Companies Can Improve Employee Engagement Right Now. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2021/10/how-companies-can-improve-employee-engagement-right-now>

Taş, Ü. (2024). Defining Key elements that shape employee engagement in a Maslow Hierarchy in perspective. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (44), 141-150.

The Adecco Group. (2022). Global Workforce of the Future 2022. Recuperado de [https://www.adeccoinstitute.es/wp-content/uploads/2022/10/TAG-HQ-whitepaper-09-2022-Reset-Normal-ES-2\\_compressed.pdf](https://www.adeccoinstitute.es/wp-content/uploads/2022/10/TAG-HQ-whitepaper-09-2022-Reset-Normal-ES-2_compressed.pdf)

- Torres, C. A., Sarabia, L. E., & Sarabia, D. V. (2021). Satisfacción laboral y la calidad de vida en el trabajo de una empresa manufacturera de la ciudad de Quito. *PIENSO en Latinoamérica*, 3(2).  
<https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625551222-3%20Art%C3%ADculo%20original.pdf>
- Vargas Téllez, J. A. (2013). Implicaciones de la teoría motivacional de la Autodeterminación en el ámbito laboral. *Nova scientia*, 5(9), 154-175.
- Weiss, HM (2002). Desconstruyendo la satisfacción laboral: separando evaluaciones, creencias y experiencias afectivas. *Human resource management review*, 12 (2), 173-194.
- wtw. (21 de Julio de 2022). *Casi la mitad de los empleados están dispuestos a dejar su empleador.* <https://www.wtwco.com/es-pe/insights/2022/04/infographic-more-than-half-of-employees-open-to-leaving-employer>

## **ANEXOS**

## Consentimiento informado

(Adultos)	
Título del Estudio:	<u>“La relación entre el engagement y la satisfacción laboral de los administrativos de una organización dedicada a la representación gremial de Lima – Metropolitana”</u>
Investigadora:	Peggy Jean Eyzaguirre Landázuri.
Institución.	Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH)

**Propósito del Estudio:**

Los estamos invitando a participar en el estudio denominado “Relación entre Engagement y la satisfacción laboral, en los administrativos de una Empresa gremial de Lima Metropolitana”. Este estudio es desarrollado por una investigadora de la Universidad Peruana Cayetano Heredia a un de obtener el grado de maestría de Comportamiento Organizacional con mención en Psicología. Estamos realizando dicho estudio entre Engagement y la satisfacción laboral, con la finalidad de conocer la relación entre dichas variables.

**Procedimiento:**

Si usted acepta participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. La investigación de Engagement y Satisfacción laboral se llevará a cabo de manera presencial en las instalaciones de la Empresa.
2. Para el estudio en mención, constará de dos instrumentos que son:
  - Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de versión 17 Items de Schaufeli & Bakker
  - Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26.
3. El instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES) consta de 17 preguntas, que le tomará un total de 15 minutos aproximadamente.
4. El instrumento de Satisfacción Laboral S21/S26 consta de 37 preguntas, que le tomará un total de 25 minutos aproximadamente.

5. Por ningun motivo usted deberá colocar su nombre, o cargo que ocupa en la empresa, ni el área a la que pertenece, en caso se detecte alguna información que comprometa o que pueda afectar su confidencialidad, tendremos que eliminar esa información en presencia de usted.
6. Una vez completado los dos cuestionarios, deberá entregarlo y colocarlo en su sobre que será lacrado, para luego procesar toda la información por el investigador.

¿Usted autoriza dicho proceso?

Por favor

marcar con un

aspa( ) si ( )

No

**Riesgos:**

No se considera riesgo alguno por participar en este estudio. La evaluación ha sido programada en 4 horarios, dos en la mañana y dos en la tarde, previa coordinación con el área de Recursos Humanos y la Gerencia de Administración, para no afectar su trabajo. Cómo es de manera presencial usted podrá realizarlo de acuerdo al horario que le sea más factible y considere pertinente. Si se presentara algún malestar emocional, por responder algunas preguntas de los instrumentos, podrá dejar de participar en la investigación y será asesorado por el investigador, para preservar su bienestar mental, asimismo, si existe la posibilidad que alguna de las preguntas pueda generarle alguna incomodidad, usted es libre de contestarlas o no.

**Beneficios:**

Se beneficiará de un programa que está comprendido por los siguientes talleres de habilidades blandas: Autoconocimiento, resolución de problemas, comunicación, herramientas para la gestión del estrés y como

generar bienestar a nivel personal y profesional. Además, se les convocará a una reunión para informarles los resultados que se obtengan de la investigación realizada.

**Costo y compensaciones:**

Usted no deberá cancelar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningun incentivo económico por su participación. Únicamente la satisfacción de colaborar en la investigación.

**Confidencialidad:**

Nosotros, guardaremos su información a través de códigos y no con nombres. Sólo los investigadores tendrán acceso a la base de datos. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de los participantes de este estudio.

**Derechos del participante:**

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse en cualquier momento o no participar en una parte del estudio sin daño alguno. Si tiene alguna duda adicional por favor comunicarse con la persona encargada del estudio Peggy Eyzaguirre Landázuri al teléfono [REDACTED]

Si tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar Dr. Luis Arturo Pedro Saona Ugarte, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 201355 o al correo electrónico: [orvei.ciei@oficinas-upch.pe](mailto:orvei.ciei@oficinas-upch.pe). Asimismo, puede ingresar a este enlace para comunicarse con el Comité

Institucional de Ética en Investigación UPCH:

<https://investigacion.cayetano.edu.pe/etica/ciei/consultasoquejas>.

Una copia del consentimiento informado le será entregado.

**Declaración y/o Consentimiento**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Nombre y Apellido del Participante

Fecha:

Nombre y Apellido del Investigador

Fecha:

## ANEXO 2

### Ficha de Datos.

Es importante llenar todos los datos solicitados, los cuestionarios son anónimos y los datos se guardarán bajo rigurosa confidencialidad.

SEXO	EDAD	GRADO DE INSTRUCCIÓN
(1) Femenino	(1) Menos de 30 años	(1) Secundaria Completa
(2) Masculino	(2) De 31 a 40 años	(2) Técnica
	(3) De 41 a 50 años	(3) Universitario incompleto
	(4) De 51 a más edad	(4) Universitaria – Bachiller
		(5) Universitaria – Titulado
		(6) Maestría
		(7) Doctorado
ESTADO CIVIL	NÚMERO DE HIJOS	TIEMPO DE SERVICIO
(1) Soltero /a	(1) ninguno	(1) De 1 año a 5 años
(2) casado/a	(2) 1 hijo	(2) De 5 años a 10 años
(3) Divorciado/a	(3) 2 a má hijos	(3) De 10 a 20 años o más
TIPO DE CONTRATO		
(1) Plazo Fijo:		
(2) Modalidad formativa:		
ÁREA A LA QUE PERTENECE		
(1) Administración y Finanzas		
(2) Asuntos Internacionales		
(3) CDI		
(4) Comercial		
(5) Comité de Aceites y Derivados		
(6) Comité de la Industria Química		
(7) Comité de Plásticos		
(8) Comité de Sostenibilidad.		
(9) Comité textil y confecciones.		
(10) Comité Vitivinícola.		
(11) Comunicaciones		
(12) COPEI		
(13) Estudios Económicos y Sociales.		
(14) Gerencia General		
(15) Legal.		

### ANEXO 3

Instrumento: Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de versión 17

Items de Schaufeli & Bakker

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

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna Vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1.- \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía.

2.- \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito. 3.- \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando.

4.- \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. 5.-

\_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo.

6.- \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. 7.- \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira.

8.- \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. 9.- \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.

10.- \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago. 11.- \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo.

12.- \_\_\_\_\_ Puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. 13.- \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador.

14.- \_\_\_\_\_ Me “dejo llevar”

por mi trabajo. 15.- \_Soy muy

persistente en mi trabajo.

16.- \_\_\_\_\_ Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.

17.- \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.

## ANEXO 4

Instrumento Cuestionario de Satisfacción S21/S26 Autores: Melía, J.L., Pradilla, J. F.,  
Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., y Tomás J. M. (1990)

Por favor, para poder responder correctamente, marque con una X la opción que considerem más adecuada para usted. Recuerde, no hay respuestas malas o buenas. Muchas gracias:

TA	BA	A	D	BD	TD
Total acuerdo	Bastante de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Total desacuerdo

<b>Satisfacción por el trabajo en general</b>		TA	BA	A	D	BD	TD
1	En su área de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.						
2	Hay buena relación entre los miembros de su área.						
3	La coordinación le estimula para mejorar su trabajo.						
4	Brindan reconocimiento por un buen trabajo.						
5	Atienden sus sugerencias.						
6	Tiene autonomía para planificar su propio trabajo.						
7	Participa en las decisiones de su unidad, departamento o sección.						
8	Está satisfecho con sus colegas de su grupo de trabajo.						
9	Recibe apoyo administrativo.						
10	Tiene libertad para elegir su propio método de trabajo.						
<b>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo</b>		TA	BA	A	D	BD	TD
11	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.						
12	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.						
13	El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo						
14	La iluminación de su lugar de trabajo						
15	La ventilación de su lugar de trabajo.						
16	La temperatura de su local de trabajo.						
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.						
<b>Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo</b>		TA	BA	A	D	BD	TD
18	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.						
19	Con su relación con sus autoridades más inmediatas						
20	El apoyo que recibe de sus superiores						
21	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.						
22	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan						
23	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.						
<b>Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.</b>		TA	BA	A	D	BD	TD
24	Las oportunidades de promoción con que se cuentan.						
25	Su grado de satisfacción general con esta organización.						
26	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la organización						
27	Las oportunidades de hacer carrera que le ofrece la organización.						

28	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de la organización.						
29	El grado en que la organización cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.						
30	La estabilidad en sus funciones de su trabajo.						
<b>Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor.</b>		TA	BA	A	D	BD	TD
31	La forma en que usted es dirigido.						
32	La supervisión que ejercen sobre usted.						
33	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.						
34	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.						
<b>Satisfacción con la remuneración.</b>		TA	BA	A	D	BD	TD
35	Sus condiciones laborales						
36	El salario que usted recibe						
37	La forma en que se da la negociación en la organización sobre aspectos laborales.						

## ANEXO 5: Validez de Contenido y Adecuación Semántica

Engagement											$V = \frac{S}{[n(c-1)]}$			
Id	Ítem	JZ1	JZ2	JZ3	JZ4	JZ5	JZ6	JZ7	JZ8	JZ9	JZ10	V	Donde:	
<b>Vigor</b>													S:	Suma de la valoración de todos los expertos por ítems o pregunta
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0.98	n:	Número de expertos que participan en el estudio
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	0.78	c:	Número de niveles de la escala de valoración utilizada
8	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0.98		
#	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0.95		
#	Soy muy persistente en mi trabajo.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0.98	V=	0.93
#	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0.95		
<b>Dedicación</b>														
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	0.95		
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	0.95		
7	Mi trabajo me inspira	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	0.95		
#	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00		
#	Mi trabajo es retador.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0.98		
<b>Absorción</b>														
3	Tengo la sensación que el tiempo vuela más rápido cuando estoy trabajando	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	0.90		
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	0.90		
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0.98		
#	Estoy inmerso en mi trabajo.	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	0.88		
#	Me dejo llevar por mi trabajo.	4	4	4	4	3	2	4	3	4	1	0.83		
#	Me es difícil desconectarme en mi trabajo.	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	0.90		

Satisfacción por el trabajo en general												
Id	Items	JZ1	JZ2	JZ3	JZ4	JZ5	JZ6	JZ7	JZ8	JZ9	JZ10	V
1	En su área de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	0.83
2	Hay buena relación entre los miembros de su área	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0.95
3	La coordinación le estimula para mejorar su trabajo	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	0.78
4	Brindan reconocimiento por un buen trabajo.	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	0.88
5	Atienden sus sugerencias.	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	0.88
6	Tiene autonomía para planificar su propio trabajo.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00
7	Participa en las decisiones de su unidad, departamento o sección.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00
8	Por sus colegas de su grupo de trabajo.	1	2	4	4	4	4	4	2	3	1	0.73
9	Recibe apoyo administrativo.	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	0.85
10	Tiene libertad para elegir su propio método de trabajo.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0.98
<b>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo</b>												
11	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo.	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	0.85
12	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0.95
13	El entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo.	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	0.90
14	La iluminación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0.95
15	La ventilación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0.95
16	La temperatura de su local de trabajo.	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0.95
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0.93
<b>Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo</b>												
18	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	0.93
19	Con su relación con sus autoridades más inmediatas.	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	0.93
20	El apoyo que recibe de sus superiores.	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0.95
21	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0.98
22	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00
23	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00
<b>Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.</b>												
24	Las oportunidades de promoción con que se cuentan.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00
25	Su grado de satisfacción general con esta organización.	4	1	4	4	3	4	4	4	4	1	0.83
26	Las oportunidades de continuar su perfeccionamiento que le ofrece la organización.	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0.93
27	Las oportunidades de hacer carrera que le ofrece la organización.	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0.98
28	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de la organización.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00
29	El grado en que la organización cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	0.90
30	La estabilidad en sus funciones de su trabajo.	4	2	4	4	3	4	3	4	4	1	0.83
<b>Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor.</b>												
31	La forma en que usted es dirigido	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00
32	La supervisión que ejercen sobre usted.	4	4	4	4	4	4	3	2	4	1	0.85
33	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0.95
34	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0.98
<b>Satisfacción con la remuneración</b>												
35	Sus condiciones laborales.	2	1	3	4	4	3	3	2	4	2	0.70
36	El salario que usted recibe.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00
37	La forma en que se da la negociación en la organización sobre aspectos laborales.	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0.93

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

Donde:

S: Suma de la valoración de todos los expertos por ítems o pregunta

n: Número de expertos que participan en el estudio

c: Número de niveles de la escala de valoración utilizada

$$V = 0.92$$

**ANEXO 6: Confiabilidad de los instrumentos**

Se realizó la confiabilidad con el estadístico alfa de Cronbach

**Tabla 5**

*Consistencia interna del cuestionario Engagement, en una muestra piloto de 30 participantes*

Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	,667	,910
p2	,617	,911
p3	,451	,915
p4	,258	,919
p5	,767	,908
p6	,515	,914
p7	,744	,907
p8	,760	,906
p9	,705	,909
p10	,692	,909
p11	,517	,913
p12	,686	,909
p13	,773	,906
p14	,715	,908
p15	,614	,911
p16	,549	,916
p17	,356	,920
<b>Total</b>		<b>,916</b>

*Nota. Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) recomienda los siguientes intervalos del coeficiente de Alpha de Cronbach: (<0.20) Muy baja; (20 ≤ α < 40) baja; (40 ≤ α ≤ 60) moderada*

**Tabla 6**

*Consistencia interna del cuestionario de Engagement, en la muestra total de 92 participantes*

Dimensiones	Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach
Vigor	p1	.624	.758	0.804
	P4	.494	.788	
	P8	.638	.754	
	P12	.559	.776	
	P15	.602	.769	
	P17	.485	.791	
Dedicación	P2	.688	.855	0.876
	P5	.756	.838	
	P7	.825	.819	
	p10	.696	.853	
	p13	.586	.881	
Absorción	P3	.409	.763	0.772
	P6	.430	.767	
	P9	.498	.743	
	p11	.637	.723	
	p14	.665	.698	
	p16	.549	.731	
<b>Cuestionario Engagement</b>				<b>0,912</b>

*Nota. Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) recomienda los siguientes intervalos del coeficiente de alfa de Cronbach: (<0.20) Muy baja; (20 ≤ α < 40) baja; (40 ≤ α ≤ 60) moderada; (60 < α ≤ 80) alta y (80 < α ≤ 100) muy alta.*

**Tabla 8**

*Consistencia interna del cuestionario de Satisfacción Laboral, en una muestra piloto de 30 participantes*

Dimensiones	Ítems	Correlación total de elementos Corregida	Alfa de Cronbach si elemento se ha suprimido	Alpha de Cronbach
Satisfacción por el trabajo en general	SG1	0.754	0.931	0.937
	SG2	0.697	0.933	
	SG3	0.798	0.928	
	SG4	0.778	0.930	
	SG5	0.797	0.928	
	SG6	0.921	0.922	
	SG7	0.797	0.928	
	SG8	0.611	0.937	
	SG9	0.729	0.932	
	SG10	0.628	0.937	
Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo	SAF1	0.689	0.817	0.848
	SAF2	0.640	0.824	
	SAF3	0.786	0.799	
	SAF4	0.456	0.847	
	SAF5	0.661	0.819	
	SAF6	0.778	0.798	
	SAF7	0.322	0.874	
Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo	SFT1	0.706	0.948	0.944
	SFT2	0.844	0.932	
	SFT3	0.872	0.928	
	SFT4	0.867	0.929	
	SFT5	0.862	0.929	
	SFT6	0.847	0.932	
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	SOD1	0.873	0.936	0.948
	SOD2	0.902	0.935	
	SOD3	0.900	0.933	
	SOD4	0.942	0.929	
	SOD5	0.855	0.939	
	SOD6	0.599	0.957	
	SOD7	0.755	0.945	
Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor	SSS1	0.901	0.946	0.959
	SSS2	0.903	0.945	
	SSS3	0.905	0.947	
	SSS4	0.902	0.946	

Satisfacción con la remuneración	SR1	0.841	0.959	0.947
	SR2	0.945	0.880	
	SR3	0.891	0.925	
	Total			0.980

*Nota.* Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) recomienda los siguientes intervalos del coeficiente de alpha de cronbach: ( $<0.20$ ) Muy baja; ( $20 \leq \alpha < 40$ ) baja; ( $40 \leq \alpha \leq 60$ ) moderada; ( $60 < \alpha \leq 80$ ) alta y ( $80 < \alpha \leq 100$ ) muy alta.

*Consistencia interna del cuestionario de Satisfacción Laboral en la muestra general de 92 participantes*

Dimensiones	Ítems	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach
Satisfacción por el trabajo en general	SG1	.679	.907	0.915
	SG2	.653	.908	
	SG3	.721	.904	
	SG4	.660	.908	
	SG5	.742	.903	
	SG6	.724	.904	
	SG7	.745	.903	
	SG8	.622	.910	
	SG9	.655	.908	
	SG10	.669	.907	
Satisfacción con el Ambiente físico del trabajo	SAF1	.818	.920	0.933
	SAF2	.849	.918	
	SAF3	.849	.917	
	SAF4	.761	.925	
	SAF5	.826	.919	
	SAF6	.789	.925	
	SAF7	.641	.936	
Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo	SFT1	.712	.934	0.935
	SFT2	.819	.922	
	SFT3	.874	.914	
	SFT4	.844	.918	
	SFT5	.828	.920	
	SFT6	.770	.927	
Satisfacción con las oportunidades de desarrollo	SOD1	.752	.919	0.928
	SOD2	.809	.914	
	SOD3	.863	.908	
	SOD4	.830	.911	
	SOD5	.766	.919	
	SOD6	.679	.926	
	SOD7	.715	.923	
	SOD8	.715	.923	
Satisfacción con la relación entre subordinado y supervisor	SSS1	.848	.931	0.943
	SSS2	.928	.905	
	SSS3	.831	.936	
	SSS4	.857	.928	

Satisfacción con la remuneración	SR1	.791	.838	0.888
	SR2	.852	.777	
	SR3	.714	.903	
			Cuestionario Satisfacción Laboral	0.971

*Nota.* Ruiz Bolívar (2002) y Pallella y Martins (2003) recomienda los siguientes intervalos del coeficiente de Alpha de Cronbach: ( $<0.20$ ) Muy baja; ( $20 \leq \alpha < 40$ ) baja; ( $40 \leq \alpha \leq 60$ ) moderada; ( $60 < \alpha \leq 80$ ) alta y ( $80 < \alpha \leq 100$ ) muy alta

## Pruebas de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	
Satisfacción laboral	.077	92	.200	Hay normalidad
D1 Trabajo en general	.101	92	.021	No normalidad
D2 Ambiente físico de trabajo	.106	92	.012	No normalidad
D3 Forma en que realiza el trabajo	.099	92	.027	No normalidad
D4 Oportunidades de desarrollo	.067	92	.200	Hay normalidad
D5 Relación entre subordinado y supervisor	.153	92	.000	No normalidad
D6 Remuneración	.106	92	.013	No normalidad
Engagement	.115	92	.004	No normalidad
D1 Vigor	.142	92	.000	No normalidad
D2 Dedicación	.142	92	.000	No normalidad
D3 Absorción	.072	92	.200	Hay normalidad

## Matriz de Correlaciones

		D1-Vigor	D2-Dedicación	D3-Absorción
D1- Trabajo en general	Rho de Spearman	0.418	0.507	0.393
	valor p	< .001	< .001	< .001
D2- Ambiente físico de trabajo	Rho de Spearman	0.361	0.337	0.331
	valor p	< .001	0.001	0.001
D3- Forma en que realiza el trabajo	Rho de Spearman	0.380	0.453	0.346
	valor p	< .001	< .001	< .001
D4- Oportunidades de desarrollo	R Pearson	0.325	0.446	0.245
	valor p	0.002	< .001	0.018
D5- Relación entre subordinado y supervisor	Rho de Spearman	0.302	0.375	0.175
	valor p	0.003	< .001	0.096
D6- Remuneración	Rho de Spearman	0.258	0.415	0.156
	valor p	0.013	< .001	0.138

Leyenda:

No hay relación	Relación muy débil	Relación débil	Relación moderada
-----------------	--------------------	----------------	-------------------

## ANEXO 7: Baremos de los instrumentos

Los puntajes de las variables al igual que por cada dimensión fueron categorizados en tres niveles bajo, medio y alto.

### *Categorización de la variable Engagement - Baremos*

Variables	Dimensión	Categoría por dimensión	Categoría por variable
Engagement Escala (0-6) 17preg.	Vigor (6preg)	Bajo (0 – 7) Promedio (8 – 19) Alto (20 – 36)	Bajo (0 – 49) Promedio (50 – 77) Alto (78 – 102)
	Dedicación (5preg)	Bajo (0 – 7) Promedio (8 – 19) Alto (20 – 30)	
	Absorción (6preg)	Bajo (0 – 7) Promedio (8 – 19) Alto (20 – 36)	

### *Categorización de la variable Satisfacción laboral - Baremos*

Variables	Dimensión	Categoría por Dimensión	Categoría por variable
Satisfacción laboral Escala (1-6) 37preg.	Trabajo en general (10preg)	Bajo (10 – 26) Medio (27 – 43) Alto (44 – 60)	Bajo (37 – 98) Medio (99 – 160) Alto (161 – 222)
	Ambiente físico de trabajo (7preg)	Bajo (7 – 18) Medio (19 – 30) Alto (31 – 42)	
	Forma en que realiza el trabajo (6preg)	Bajo (6 – 16) Medio (17 – 26) Alto (27 – 36)	
	Oportunidades de desarrollo (7preg)	Bajo (7 – 18) Medio (19 – 30) Alto (31 – 42)	
	Relación entre subordinado y supervisor (4preg)	Bajo (4 – 10) Medio (11 – 17) Alto (18 – 24)	
	Remuneración (3preg)	Bajo (3 – 8) Medio (9 – 13) Alto (14 – 18)	

## ANEXO 8: Coeficiente de Correlación

Para interpretar el valor del coeficiente de correlación ya sea Rho de Spearman o  $r$  de Pearson, se utilizó al autor Hernández y Mendoza (2018), quien expresa que:

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación.

**Interpretación:** el coeficiente puede variar de  $-1.00$  a  $+1.00$ , donde:

$-1.00$  = correlación negativa perfecta. (“A mayor  $X$ , menor  $Y$ ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que  $X$  aumenta una unidad,  $Y$  disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor  $X$ , mayor  $Y$ ”.

$-0.90$  = Correlación negativa muy fuerte.

$-0.75$  = Correlación negativa considerable.

$-0.50$  = Correlación negativa media o moderada.

$-0.25$  = Correlación negativa débil.

$-0.10$  = Correlación negativa muy débil.

$0.00$  = No existe correlación alguna entre las variables.

$+0.10$  = Correlación positiva muy débil.

$+0.25$  = Correlación positiva débil.

$+0.50$  = Correlación positiva media o moderada.

$+0.75$  = Correlación positiva considerable.

$+0.90$  = Correlación positiva muy fuerte.

$+1.00$  = *Correlación positiva perfecta* (“A mayor  $X$ , mayor  $Y$ ” o “a menor  $X$ , menor  $Y$ ”, de manera proporcional. Cada vez que  $X$  aumenta,  $Y$  aumenta siempre una cantidad constante)

