

Universidad de Lima
Facultad de Psicología
Carrera de Psicología



**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y
ENGAGEMENT EN COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS DE EMPRESAS EN LIMA
METROPOLITANA**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología

Maria Paula Coz Olavarria

Código 20140367

Gabriela Matto Mundaca

Código 20140796


Asesor

Carlos Eduardo Flores Flores

Lima – Perú

Mayo, 2021



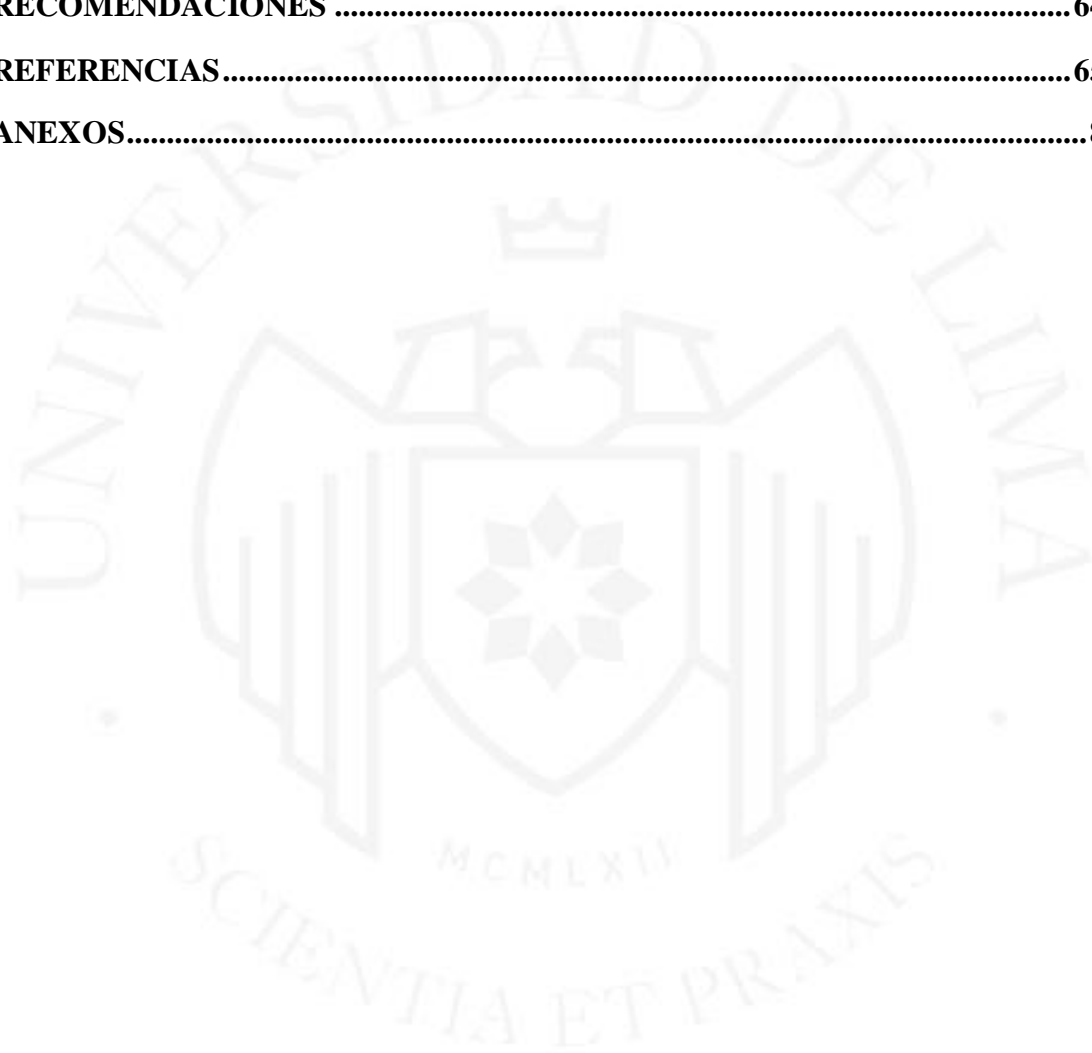


**RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y
ENGAGEMENT EN COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS DE EMPRESAS EN LIMA
METROPOLITANA**

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Justificación y Relevancia	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Satisfacción Laboral	10
2.1.1 Variables relacionadas a la satisfacción laboral	10
2.1.2 Teorías de la satisfacción laboral.....	155
2.2 Engagement	188
2.2.1 Factores que influyen en el engagement.....	19
2.2.2 Teorías del engagement	21
2.2.3 Modelo de Schaufeli	222
2.3 Satisfacción laboral y engagement	244
CAPÍTULO III: OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES	
277	
3.1 Objetivo general.....	277
3.2 Objetivos específicos	277
3.3 Hipótesis general.....	288
3.4 Hipótesis específicas.....	288
3.5 Definición de variables	289
3.5.1 Satisfacción laboral.....	299
3.5.2 Engagement	299
CAPÍTULO IV: MÉTODO	31
4.1 Tipo y diseño de investigación	311
4.2 Participantes.....	311
4.3 Técnicas de recolección de datos.....	344
4.3.1 Ficha demográfica.....	344
4.3.2 Cuestionario de Compromiso Laboral.....	344
4.3.3 Índice Chamba es Chamba	399
4.4 Procedimiento de recolección de datos.....	422

CAPÍTULO V: RESULTADOS	444
5.1 Análisis Descriptivo.....	444
5.2 Análisis Correlacional.....	53
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	555
CONCLUSIONES	633
RECOMENDACIONES	644
REFERENCIAS.....	655
ANEXOS.....	81



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1 Características demográficas de la muestra.....	33
Tabla 4.2 Clasificación de los ítems del Cuestionario de Compromiso Organizacional UWES-17.....	35
Tabla 4.3 Correlación entre el burnout (UBOS) y el engagement (UWES).....	37
Tabla 4.4 Ajuste entre versiones unifactorial y trifactorial del UWES-17.....	38
Tabla 4.5 Clasificación de los ítems del Cuestionario Índice Chamba	40
Tabla 4.6 Clasificación de los ítems de la Escala Chamba es Chamba según sus componentes	41
Tabla 5.1 Estadísticos descriptivos de los puntajes obtenidos de la muestra total en la escala de Compromiso Organizacional	45
Tabla 5.2 Estadísticos descriptivos de los puntajes obtenidos de la muestra total en la escala de Satisfacción Laboral.....	45
Tabla 5.3 Correlación ítem-test del Índice Chamba (escala Satisfacción Laboral).....	47
Tabla 5.4 Correlación ítem-test del UWES-17 (escala Compromiso Organizacional) ..	48
Tabla 5.5 Correlación ítem-test del UWES-17 (escala Compromiso Organizacional) con eliminación de los ítems 16 y 17	50
Tabla 5.6 Correlación ítem-test del UWES-17 (escala Compromiso Organizacional) con eliminación de los ítems 5, 16 y 17	51
Tabla 5.7 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para los puntajes del Cuestionario UWES-17	52
Tabla 5.8 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para los puntajes del Índice Chamba (Escala Chamba es Chamba).....	52
Tabla 5.9 Correlaciones entre las escalas y subescalas del Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral	53

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario de Compromiso Laboral UWES original.....	82
ANEXO 2: Cuestionario de Compromiso Laboral UWES adaptado por Messarina (2019)	83
ANEXO 3: Cuestionario Índice Chamba original.....	84
ANEXO 4: Cuestionario Índice Chamba modificado	87
ANEXO 5: Permiso de uso del Cuestionario de Compromiso Organizacional - UWES 17.....	89
ANEXO 6: Permiso de uso del Cuestionario de Satisfacción Laboral - Índice de Chamba es Chamba.....	90
ANEXO 7: Ficha sociodemográfica.....	91
ANEXO 8: Consentimiento informado	92
ANEXO 9: Presupuesto	93
ANEXO 10: Cronograma.....	94
ANEXO 11: Histogramas.....	95

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en puestos administrativos de empresas en Lima Metropolitana. Como hipótesis general, el estudio planteó que existe una correlación positiva entre los constructos mencionados. Para ello, los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional UWES-17 de Schaufeli y Bakker (2003) y la Escala Chamba es Chamba de Yamamoto (2012), en una muestra de 100 trabajadores pertenecientes a empresas con por lo menos 1000 colaboradores. Asimismo, como principal resultado, se encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, así como entre sus subcomponentes. Como conclusión, a pesar de lo mencionado, existe la necesidad de continuar realizando más estudios sobre las variables analizadas, principalmente en poblaciones más grandes, para buscar la generalización de los datos. Adicionalmente, se debe fomentar el desarrollo de prácticas y políticas que generen un personal satisfecho, motivado y engaged, tanto con las funciones que realiza como con la organización a la que pertenece.

Palabras clave: *Satisfacción laboral, Engagement, Vigor, Dedicación, Absorción, Expectativa Subjetiva, Percepción de logro.*

ABSTRACT

The aim of the present study was to analyze the relation between job satisfaction and employee engagement on administrative positions in Lima Metropolitana's companies. The main hypothesis was that there is a positive correlation between the mentioned variables. The instruments used were the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) developed by Schaufeli and Bakker (2003) and the Chamba es Chamba Scale created by Yamamoto (2012). They were applied on a sample conformed by 100 employees from companies with a minimum of 1000 workers. The study findings concluded that there is a positive and statistically significance correlation between job satisfaction and employee engagement, as well as between their subcomponents. Nevertheless, in spite of what was mentioned before, there is the need to continue developing more studies with the analyzed variables in bigger samples, aiming to get data that can be generalized. Additionally, companies should create policies and strategies that look forward to have more satisfied, motivated and engaged employees.

Keywords: Job Satisfaction, Engagement, Vigor, Dedication, Absorption, Achievement Perception, Subjective Expectations.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En el último siglo, la sociedad se ha visto en la necesidad de adaptarse a un contexto de cambios constantes, en donde se ha presentado un incremento económico, modernización, globalización y revolución tecnológica. Esto ha generado que las organizaciones se vean obligadas a renovar sus prácticas de gestión o dirección, con la finalidad de poder sobrevivir a un mundo con altos niveles de competitividad (Bobadilla et al., 2015; García & Forero 2014).

Por ello, estos autores argumentan que las empresas deben desarrollar estrategias y prácticas orientadas a reconocer la importancia que tienen los colaboradores dentro de la organización, ya que ellos tienen un rol crucial en la consecución de logros y objetivos empresariales. Así, los esfuerzos deben dirigirse a mantener un nivel alto de bienestar entre sus colaboradores con la finalidad de desarrollar condiciones que fomenten un ambiente en el que se tenga una mejor experiencia en el trabajo. De esta manera, las empresas desean comprender las posibles necesidades que se pueden presentar en su personal, con el propósito de encontrar alternativas eficientes para satisfacerlas y lograr mejores resultados, tanto a nivel personal como organizacional (Rosales, 2015).

Según la Organización Mundial de la Salud (2010) las empresas deben interesarse por contar con entornos o ambientes laborales saludables, a través de los cuales se puedan evitar aspectos como la insatisfacción laboral, la falta de compromiso, el síndrome de burnout, relacionado al estrés laboral y enfermedades psicolaborales, entre otros. Asimismo, se podrían reducir índices de ausentismo y rotación del personal, mientras aumentan aquellos relacionados a la productividad y a la calidad de los productos o de la atención al cliente.

Dentro de ese mismo trabajo se hace referencia al acuerdo llegado en la Conferencia Ministerial de la OMS en el 2008, donde se abordaron temas relacionados a la prosperidad y salud en el trabajador. Así, al final del evento mencionado, se concluyó que los ambientes laborales saludables contribuyen al bienestar y desarrollo de las personas. Esto último influye de manera positiva sobre la productividad tanto de los propios colaboradores como de la empresa en general, lo cual le termina otorgando una ventaja competitiva frente a aquellas organizaciones que no cuidan el ambiente en el que se desempeña su personal.

Así, a nivel internacional, según Clifton (2017), CEO de *Gallup's World Poll* se realizó una encuesta sobre la satisfacción y el compromiso en personas que trabajaban a tiempo completo en 160 organizaciones a nivel mundial. Se encontró que sólo el 15% de estos trabajadores se encontraron satisfechos y comprometidos en el trabajo que realizaban.

En comparación a la realidad nacional, el Diario Gestión (2014) realizó una encuesta de satisfacción laboral en Lima, Arequipa y Chiclayo. La muestra fue conformada por 1500 colaboradores pertenecientes a los sectores de minería, banca, retail, telecomunicaciones y servicios. Como resultado, el 45% de las personas que participaron de la investigación manifestó no sentirse a gusto en su centro de trabajo, lo cual podría terminar afectando su compromiso y desempeño frente a las responsabilidades del puesto. En consecuencia, aquellas empresas que no tomen en consideración las percepciones de sus colaboradores sobre el ambiente en el que se desenvuelven, podrían generar pérdidas del talento humano, lo cual implicaría mayores costos para el negocio.

Por otro lado, Carneiro (2017) postuló que las empresas ubicadas en Perú que cuentan con mayor productividad son aquellas que ofrecen a sus colaboradores un clima laboral agradable. Además, otorgan gran importancia al clima dentro de la organización debido a que este se relaciona con la satisfacción y el compromiso del personal hacia su propio trabajo. Algunas de las cifras que maneja la autora respecto a las variables mencionadas son aquellas en las que la satisfacción en el trabajo puede lograr mayor

retención laboral (cerca de un 44%) y un 15% menos respecto a la rotación de personal. De esta manera, esto lleva a un incremento del nivel de involucramiento de los trabajadores hacia sus responsabilidades y a la empresa en conjunto.

En los últimos 30 años, han aumentado los estudios que buscan determinar cuáles son los principales satisfactores e insatisfactores que el personal toma en consideración dentro del ambiente de la empresa. Esta información es de gran importancia debido a que, en base al nivel de satisfacción o compromiso que tengan los colaboradores con su empresa o con su propio puesto, van a demostrar ciertos comportamientos o tener conductas específicas. Estas últimas pueden ser consideradas tanto positivas como negativas y podrían tener un impacto en el desempeño de los mismos (Sánchez y García, 2017).

De esta manera, entre las variables que vienen siendo más examinadas dentro de las investigaciones que se han realizado en el contexto organizacional, se encuentran la satisfacción laboral y el engagement (Messarina, 2019; Orgambidez et al., 2015; Portilla, 2017).

En cuanto a la satisfacción laboral, una de las primeras aproximaciones respecto a su definición fue establecida por Locke (1976), quien la describió como un estado emocional positivo que surge de una percepción subjetiva del propio sujeto respecto a su experiencia laboral; es decir, es una actitud o un conjunto de actitudes que determinarán su grado de bienestar hacia la situación de trabajo en general o a las facetas específicas del mismo. Asimismo, Navarro et al. (2010) proponen que un alto nivel de satisfacción laboral puede tener gran influencia en la productividad que tenga un colaborador, lo cual permitirá que la empresa presente una reducción de las posibilidades de abandono, ausentismo o del trabajo contraproducente entre su personal.

Adicionalmente, el constructo de satisfacción laboral cuenta con tres principales dimensiones, entre las cuales se tienen la emocional, la cognitiva y la conductual (Arias y Arias, 2014; García, 2010). Con respecto a la primera, esta se evidencia a través de una respuesta positiva a nivel emocional en relación al puesto de trabajo, la cual permite que el individuo evalúe si existe una concordancia entre sus propios valores y los que el

puesto demanda (Arias y Arias, 2014). En cuanto a la dimensión cognitiva, Siqueria (2015) argumenta que en la medida en que el colaborador tenga un mayor grado de conformidad con su trabajo, este tendrá una mayor capacidad de análisis, mayores niveles de concentración y atención en sus actividades, así como también contará con más disposición para proponer nuevos proyectos y soluciones ante los diversos problemas que puedan surgir en la empresa. Por último, respecto a la dimensión conductual, las funciones o responsabilidades que tenga cada persona serán realizadas con mayor productividad, alcanzando niveles más altos de eficiencia, eficacia y calidad (García, 2010).

De esta manera, es importante que las empresas brinden un mayor interés en poder estudiar, comprender y desarrollar la satisfacción laboral entre sus colaboradores. En otras palabras, la satisfacción laboral incluye aspectos que pueden estar influyendo sobre los resultados que obtienen las personas dentro de su puesto. A través de esta, el personal podría adoptar cierto tipo de conductas que tengan un impacto positivo en los resultados organizacionales, repercutiendo sobre aspectos como la fidelidad o compromiso del personal, sus niveles de productividad y sus índices de rotación y ausentismo (Messarina, 2019; Sánchez & García, 2017).

Por otro lado, en cuanto a la variable de engagement, esta hace referencia a un estado emocional específico que una persona experimenta en su centro laboral. Adicionalmente, se manifiesta a través de: un alto nivel de involucramiento emocional con las actividades y objetivos de la empresa, identificación con las funciones que realiza y sentido de pertenencia con la organización. Además, diversos autores argumentan que esta variable suele integrar factores como el *drive*, el cual implica que el colaborador cuente o mantenga altos niveles de energía al realizar sus funciones; la dedicación, que incluye la percepción de tener un trabajo con significado y que sea un desafío constante; y la absorción que implica generar un estado de total concentración e inmersión en las actividades laborales (Rich et al., 2010; Salanova et al., 2005; Schaufeli et al., 2002).

Es importante resaltar que, para fines de la presente investigación, el engagement será entendido como compromiso organizacional, ya que cuentan con definiciones y características similares (Messarina, 2019).

Así, según la teoría del Compromiso Organizacional desarrollado en 1991 por Meyer y Allen el constructo va a influenciar en la decisión que tome una persona sobre su propia pertenencia o desvinculación de la empresa en la que se encuentre trabajando. Esto último puede darse en base a las tres dimensiones propuestas por estos autores, las cuales son: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo. En el caso de la primera, esta se relaciona con el deseo e interés que tiene el individuo por seguir formando parte de la organización, lo cual lo puede llevar a realizar diversas acciones en pro de su desempeño con la finalidad de poder asegurar su permanencia en esta. Respecto a la segunda, el compromiso de continuidad evidencia la percepción de permanencia que tiene el colaborador dentro de la empresa, basándose en factores como el salario que percibe, el tiempo de servicio y el grado de esfuerzo invertido; es decir, continuaría formando parte de la organización debido a los costos psicológicos y financieros que implicaría el desvincularse de ella. Finalmente, la tercera dimensión hace referencia a la obligación moral que pueda sentir el colaborador a pertenecer y permanecer en la empresa (Portilla, 2017).

Por ello, la importancia de poder estudiar a mayor detalle el constructo de engagement radica principalmente en que es considerado como uno de los factores fundamentales que se deben tomar en consideración en la gestión del talento humano dentro de una empresa. Se le considera una experiencia que suscita emociones positivas, lo cual lleva a tener una buena salud, disminuyendo la posibilidad de presentar síntomas que se relacionen a la depresión, ansiedad, angustia, entre otros (Demerouti et al., 2001). Así, el engagement en los colaboradores implica que las organizaciones se preocupen en su personal la identificación con su propio trabajo, así como una actitud de responsabilidad, influyendo en las acciones que toma el colaborador frente al cumplimiento de los objetivos organizacionales y a la empresa en sí (Messarina, 2019; Portilla, 2017).

De esta manera, la relación que se establece entre estas dos variables gira en torno al hecho de que, en base a las teorías de satisfacción y engagement revisadas, aquellos colaboradores que cuenten con altos niveles de involucramiento e identificación con la empresa y su puesto de trabajo, podrán obtener resultados positivos en cuanto a su productividad (principalmente a través de los logros u objetivos alcanzados). Adicionalmente, a nivel personal, si se cuenta con altos niveles de ambas variables, esto repercutirá en el sentido de permanencia que tenga el individuo a medida que sus valores coincidan con los de la organización.

En base a lo mencionado y tomando en consideración la importancia que radica el poder estudiar estas dos variables en mayor profundidad dentro del contexto empresarial, la presente investigación busca dar una respuesta a la siguiente interrogante: ¿Existe una relación entre la satisfacción laboral y el engagement en los colaboradores administrativos de empresas en Lima Metropolitana?

1.2 Justificación y Relevancia

Investigar la relación entre la satisfacción laboral y el engagement es importante debido a que, a nivel empírico, existen pocas investigaciones que han estudiado el vínculo entre estas dos variables, en especial dentro del ámbito organizacional peruano. Esquerre y Ruiz (2017), Richard (2015), Messarina (2019), Portilla (2017), Candia et al. (2017), proponen que entre los principales aportes que brinda el estudio de los constructos en mención, es el poder llegar a identificar aquellos factores que influyan, tanto positiva como negativamente, en el desempeño y en el comportamiento de los colaboradores. De esta manera, se esperaría que las organizaciones cuenten con la capacidad de aplicar estrategias que vayan de acuerdo a las necesidades del negocio, que fomenten la satisfacción laboral entre su personal y, como consecuencia, logren aumentar los niveles de compromiso e involucramiento con su trabajo.

Esto debido a que, entre las principales ventajas que podemos encontrar del estudio de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, se tiene el poder desarrollar políticas o estrategias que, basándose en la revisión de teorías, puedan generar

mejores resultados para la empresa. Así, según lo planteado por Claire y Bohrt (2004), aquellos colaboradores que cuenten con mayores niveles de engagement dentro de su trabajo, van a presentar un 18% más de productividad, 12% más de satisfacción al cliente y un 28% de mayor ganancia por acción. Por otro lado, evidencian un descenso del 51% respecto a sus índices de rotación voluntaria y un 27% menos de ausentismo.

Esto último también puede verse reflejado en la tendencia presentada por AON (2016), empresa de servicios de gestión de riesgos, seguros, recursos humanos y consultoría, en donde el work engagement ha tenido un incremento del 62% al 65% a nivel mundial entre el 2014 y el 2016. Adicionalmente, entre los colaboradores se tiene una mayor identificación, comprensión y priorización de los objetivos organizacionales, generando la posterior interiorización de estos.

En relación al contexto nacional, según el estudio realizado por Deloitte Perú en el 2015, se encontró que la principal problemática en las tendencias del mercado era la preocupación de los líderes de recursos humanos por los altos índices de falta de compromiso laboral (engagement) entre su propio personal. Los resultados evidenciaron que cerca del 87% de la alta gerencia consideraban que los bajos niveles de compromiso organizacional significaban un obstáculo para su compañía. Adicionalmente, el 60% de ellos manifestó que no contaban con prácticas o sistemas para realizar la medición del compromiso organizacional, afectando de manera negativa las posibles estrategias a desarrollar. Esto evidenciaría que, en el Perú, una de las brechas más significativas tiene como base la poca importancia que le brindan las organizaciones a los factores de satisfacción y engagement.

Por otro lado, el estudio realizado por Messarina (2019), donde se estudió la relación entre el engagement y la satisfacción laboral, recomienda ampliar la muestra a otras organizaciones para poder profundizar las comparaciones y así poder realizar otro tipo de muestreo que permita que los resultados puedan ser generalizados a otras poblaciones.

Es importante recalcar que, en la actualidad, no hay muchas investigaciones realizadas en Lima Metropolitana que hayan considerado las variables del engagement

en empresas privadas. De esta manera, no se cuenta con un gran repositorio de información para realizar las comparaciones correspondientes en cuanto a los resultados obtenidos. Asimismo, son pocos los estudios que brindan resultados unifactoriales, ya sea por la muestra seleccionada o por el contexto de ubicación.

Adicionalmente, otro factor importante a tomar en consideración es que son pocas las pruebas, en especial las relacionadas al engagement, que han sido adaptadas para la muestra elegida en el presente trabajo, la cual está compuesta por personal administrativo de diferentes empresas con un mínimo 1000 de colaboradores en Lima Metropolitana.

En base a esto, una de las principales motivaciones para realizar el presente estudio es poder corroborar los resultados que se obtengan con otras investigaciones que hayan medido la relación de estas dos variables dentro del mismo contexto. Así, se busca que, de contar con los mismos resultados, estos puedan ser considerados más significativos y válidos, contribuyendo a que los alcances de otras investigaciones que se realicen en un futuro tengan más literatura de fácil acceso contextualizada a nuestra realidad.

En general, las empresas deben encargarse de evaluar el grado de las variables anteriormente mencionadas con la finalidad de poder disponer de una fuerza laboral que tenga la disposición y que busque aumentar sus niveles de rendimiento y la calidad de los servicios que brindan.

Hoy en día, dado el contexto innovador en el que se encuentran inmersas las organizaciones, se busca generar constantemente una ventaja competitiva frente a las demás. Para ello, las compañías más importantes actualizan frecuentemente sus prácticas y políticas, de modo que puedan contar con un personal que se sienta satisfecho, motivado y engaged tanto con las funciones que realiza como con la empresa a la que pertenece. Esto debido a que las variables mencionadas suelen influenciar en el desempeño y productividad de los trabajadores. Asimismo, dicha productividad puede verse afectada por las necesidades propias de la persona, las cuales difieren de generación en generación. Normalmente, estas demandas incluyen la búsqueda de crecimiento y aprendizaje constante, la búsqueda de información y experiencias que permitan obtener un equilibrio

entre la vida personal y laboral, la flexibilidad de horarios y el establecimiento de buenas interacciones interpersonales entre pares, subordinados y supervisores (Carrillo et al., 2013).

Así, si estas necesidades no son cubiertas, se presentan disminuciones en el desempeño y productividad del colaborador, así como altas rotaciones, ausentismo e inestabilidad, las cuales repercuten sobre el desarrollo de la organización. Por ello, es importante identificar las demandas de esta población y la satisfacción que poseen en un momento determinado, con el objetivo de desarrollar medidas que permitan retenerlos y aumentar la eficiencia de sus tareas (Lima & Polanco, 2017).

Como conclusión, los líderes organizacionales deben llevar a cabo diversas acciones con la finalidad de incrementar el compromiso y la satisfacción; entre estas se tienen: proporcionar infraestructura que les permita cumplir con sus labores, facilitar acceso a herramientas tecnológicas, brindar capacitaciones constantes y espacios para poder aplicar lo aprendido, así como feedback por parte de los jefes directos, tal como lo postulan Schaufeli y Salanova (2007).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se define como aquella percepción positiva que tienen los colaboradores acerca de su empleo, la cual es generada a través de una autoevaluación sobre las funciones asignadas según el puesto que realizan. Es decir, es la actitud del trabajador frente a la labor que desempeña y a la empresa en sí, basada en su sistema de creencias, valores y rasgos personales (Robbins & Judge, 2009).

Asimismo, Chiang et al. (2011), mencionan que la satisfacción laboral puede estar enfocada al trabajo en general o a alguna situación específica del mismo. Esto genera un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia el trabajo; por lo tanto, implica un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los cuales el empleado lo evalúa.

Por otro lado, algunos aspectos que juegan un papel determinante para una alta satisfacción laboral son: el sentir que se cuenta con funciones cognitivamente desafiantes y no rutinarias, una retribución monetaria competitiva según el mercado laboral, la supervisión constante por parte de los jefes directos, recompensas que sean percibidas como equitativas y justas, condiciones de trabajo que generen estabilidad, compañeros que faciliten el ajuste persona – puesto y la posibilidad de desarrollo en la organización (Hannoun, 2011). Además, según Cabrera y Trigozo (2017) se deben tomar en cuenta otros factores tales como: la constancia de empleo, el reconocimiento ante triunfos, la evaluación justa del trabajo mediante una evaluación de desempeño objetiva, la resolución rápida de los motivos de queja y el trato justo por los superiores.

En general, la satisfacción laboral depende de la evaluación individual de diversos factores que realiza cada colaborador. Esta se encuentra influenciada por factores subjetivos y propios de la persona, quien genera sentimientos positivos o negativos hacia la organización o sus funciones.

2.1.1 Variables relacionadas a la satisfacción laboral

2.1.1.1 Satisfacción laboral y percepción de logro

La percepción de logro se define como aquella expectativa con la que cuenta cada persona en relación a la posibilidad de alcanzar un objetivo en específico. Esta se ve influenciada por la obtención de resultados, positivos o negativos, en experiencias profesionales anteriores. Asimismo, se relaciona con factores provenientes de la satisfacción con la empresa, el liderazgo, el apoyo social y el reconocimiento dentro de esta. De esta manera, aquellas organizaciones que provean los recursos necesarios (a nivel de capacitación, desarrollo y tecnología) aumentan la posibilidad de generar un mayor grado de satisfacción laboral en los colaboradores, quienes percibían mayor motivación y confianza en alcanzar sus objetivos (Chiang & San Martín, 2015; Fuentes, 2012).

Asimismo, esta situación a su vez permitiría alcanzar niveles de productividad más altos ya que, si el personal cumple con sus funciones dentro del plazo establecido y con los recursos asignados, va a sentirse intrínsecamente conforme con ello. Adicionalmente, a medida que aumente su productividad, aumentará el grado de satisfacción con respecto a las condiciones de trabajo como infraestructura, relaciones interpersonales y las metodologías implementadas para realizar sus funciones (Velásquez, 2011).

2.1.1.2 Satisfacción laboral y ausentismo

Si bien en diversas ocasiones los padecimientos o enfermedades de una persona pueden ser el principal motivo por el cual un trabajador decida ausentarse de la empresa, se considera que existe una relación negativa entre la satisfacción y ausentismo. Es decir, aquellos colaboradores que se sientan insatisfechos en su lugar de trabajo, tienen mayores posibilidades de no acudir a este. Otro aspecto en donde se puede ver reflejada la insatisfacción de los colaboradores es mediante las tardanzas en la jornada de trabajo, las cuales representan un tipo de ausentismo por periodos cortos de tiempo que pueden variar desde algunos minutos hasta horas. Esta situación puede imposibilitar que se complete el

trabajo a tiempo y perturba las relaciones productivas con los compañeros (Fuentes, 2012).

Adicionalmente, existen indicadores de ausentismo que evidencian que este puede verse influenciado por aspectos psicológicos, familiares y económicos. Por otro lado, los índices de absentismo sirven como un mensaje de alerta para la organización y sus líderes, ya que refleja los problemas por los que pueden estar pasando los colaboradores y que deben ser tomados en cuenta al momento de generar estrategias de mejora para abordar la problemática de las faltas al trabajo (Velásquez, 2011).

2.1.1.3 Satisfacción laboral y rotación

Según lo planteado por Portales et al. (s.f.) la rotación del personal es considerada uno de los factores fundamentales para el funcionamiento de la organización y está definida como la fluctuación que se da entre los colaboradores, la organización y el ambiente. En otras palabras, hace referencia a la cantidad de personas que son contratadas y desvinculadas de una organización.

Así, las condiciones en el mercado laboral, las oportunidades que puede brindar otro empleador y el grado de pertenencia a la organización son condiciones que pueden limitar o fomentar la elección de retirarse del empleo actual. Asimismo, la relación que existe entre la satisfacción laboral y la rotación puede verse influenciada por el desempeño del colaborador. Esto se logra evidenciar en aquellas empresas que incrementan los sueldos, realizan un reconocimiento verbal y promueven oportunidades de ascenso o desarrollo para conservar a las personas que tienen un desempeño superior (Fuentes, 2012).

2.1.1.4 Satisfacción laboral y retención

Las empresas que cuentan con un buen sistema de compensaciones o incentivos suelen estar compuestas por colaboradores con altos niveles de satisfacción, ya que, a través de este, satisfacen sus necesidades y demandas dentro de su entorno de trabajo. Es por esto

que los líderes organizacionales deben contar con una gestión dedicada al mantenimiento y retención de la fuerza laboral productiva (Fuentes, 2012).

Hannoun (2011) establece seis tipos de incentivos a través de los cuales las organizaciones pueden retener al mejor talento humano:

- Reales: Hacen referencia a los incentivos que verdaderamente cubren la necesidad real (sed, hambre).
- Sustitutos: Incentivos a los que se recurre cuando no se puede satisfacer la necesidad real, por lo que se busca un reemplazo para evitar la frustración generada.
- Positivos: Son también llamados premios o recompensas, y se encargan de generar placer y actitud positiva hacia el trabajo a medida que se satisface la necesidad.
- Negativos: Busca que el colaborador deje de realizar una conducta perjudicial, la cual puede tener impacto negativo en la productividad y satisfacción.
- Económicos: La remuneración en sí misma no es considerada como un incentivo económico, sino que se le ve como un medio para cubrir las necesidades personales y conseguir incentivos reales (objetos).
- No económicos: Aquellos incentivos que generan satisfacción con la empresa, a través de la inversión de esfuerzo, tiempo y energía (se realizan netamente por el placer de obtener mayor conocimiento sobre el negocio).

A través de estos incentivos, se busca que los trabajadores quieran permanecer más tiempo dentro de la empresa, ya que considera que sus necesidades son cubiertas y tomadas en consideración por los líderes de la organización. De esta manera, aumenta su nivel de satisfacción y disminuye las posibilidades de desvincularse en un futuro próximo.

2.1.1.5 Satisfacción laboral y expectativa subjetiva

Actualmente, la satisfacción o la sensación de bienestar que podría sentir un colaborador frente a las condiciones presentadas por su empresa cuenta con un componente subjetivo. Es decir, el nivel de afinidad e importancia que le otorga una persona a un beneficio brindado por su empresa varía en base a factores propios de cada uno. Asimismo, ese nivel se puede ver impactado por aquellas percepciones subjetivas obtenidas al momento en que cada individuo realiza una comparación entre lo que realmente tiene en ese momento y lo que esperaba tener (Fonseca y Cruz, 2019).

De esta manera, aspectos como la salud, el desarrollo profesional, el reconocimiento y el salario suelen ser aspectos valorados por los colaboradores, siendo dependientes de sus propias necesidades en ese momento específico. Por otro lado, desde una perspectiva más personal, factores como las relaciones familiares, la estabilidad emocional e incluso la condición social pueden llegar a repercutir sobre la satisfacción al laboral, a pesar de no encontrar directamente relacionados con el trabajo en sí (Rojas, 2018).

Las organizaciones deben tomar en consideración esta información ya que, en base a los indicadores que obtengan de la satisfacción de sus colaboradores, es que se pueden diseñar estrategias y políticas exitosas que permitan cubrir, en gran parte, aquellos puntos considerados valiosos o importantes por su personal.

2.1.1.6 Satisfacción laboral y clima organizacional

Diversas fuentes (Chiang, Salazar, Martín y Núñez, 2011; Arias y Arias, 2014; Cabrera, 2018) señalan la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral. Por un lado, en el estudio realizado por Chiang et al. (2011) refieren que el clima organizacional abarca todas aquellas percepciones compartidas por los colaboradores en una organización con respecto a diferentes factores, tales como: ambiente físico, infraestructura, relaciones interpersonales, liderazgo, balance vida-trabajo, entre otros.

Por otro lado, Arias y Arias (2014) sostienen que el clima organizacional se puede dividir en enfoques objetivos, los cuales hacen referencia a las características de la empresa en sí, y subjetivos, mayormente centrados en las cualidades propias de los colaboradores. Asimismo, encontraron que un buen clima laboral sugiere menores niveles de estrés crónico en los colaboradores. Por otro lado, encontraron que los factores del clima organizacional que se asocian de manera positiva con la satisfacción laboral son: el liderazgo, beneficios, motivación y esfuerzo.

De esta manera, el clima organizacional puede brindar un diagnóstico a la empresa sobre la percepción de los colaboradores con respecto a diferentes factores que pueden influenciar de manera directa o indirecta en los resultados del negocio. Así, la organización puede desarrollar planes de acción y gestionar sus diferentes herramientas para mejorar ciertos aspectos con el fin de lograr los objetivos estratégicos de la empresa. En consecuencia, Cabrera (2018) sugiere que el clima afecta el nivel de satisfacción de los colaboradores.

2.1.2 Teorías de la satisfacción laboral

2.1.2.1 Teoría bifactorial de Herzberg (1959)

La teoría bifactorial o de los dos factores fue diseñada por Frederick Herzberg en 1959, quien postula que existen aspectos que se deben tomar en consideración dentro del estudio del comportamiento de las personas en el contexto organizacional. Estos son los factores de higiene y los factores de motivación, donde la insatisfacción tiende a relacionarse con los primeros y la satisfacción laboral con los segundos respectivamente (Alva y Juárez, 2014).

En primer lugar, los factores de higiene, también conocidos como factores externos, son aquellos que la empresa puede tener bajo su control y que incluyen aspectos como el entorno físico, la remuneración y beneficios, las políticas organizacionales, la supervisión y seguridad laboral. En segundo lugar, se tienen los factores motivacionales

que abarcan los logros, el reconocimiento y desarrollo profesional, así como la oportunidad de crecimiento dentro de la misma empresa.

De esta manera, tal como se mencionó anteriormente, existe una relación entre los factores de Herzberg y la satisfacción laboral, la cual se puede manifestar desde dos situaciones. Por un lado, en caso no se tengan cubiertos los factores de higiene, existen mayores posibilidades de que las personas experimenten niveles de insatisfacción; por otro lado, cuando se satisfacen los factores motivacionales, se puede llegar a la satisfacción dentro del ambiente de trabajo (Marin & Placencia, 2017).

Para fines del presente estudio, se considera que la teoría de Herzberg es la que más se ajusta a los objetivos e hipótesis planteadas, por lo que se utilizará al momento de discutir los resultados. Así, a través del análisis dentro de la investigación, se buscará identificar aquellos aspectos que los colaboradores consideran relevantes para sentir mayor compromiso o satisfacción en su lugar de trabajo. Estos últimos podrían relacionarse y ser ubicados dentro de los factores de higiene (en caso sean aspectos externos) o los factores motivacionales (aspectos más intrínsecos a cada persona).

La principal motivación para utilizar esta teoría es el hecho que, actualmente, las organizaciones se preocupan por brindarle a sus colaboradores la mejor experiencia a lo largo de su estadía en la empresa, trabajando tanto en su motivación interna como externa. Así, le otorgan importancia a mantener o incrementar su satisfacción y productividad (Mazor et al., 2017). Esto, a su vez, se ve avalado por el instrumento seleccionado de Índice Chamba es Chamba, elaborado por Yamamoto (2012), el cual busca medir la satisfacción en el trabajo.

2.1.2.2 Teoría de la satisfacción de facetas de Lawler (1973)

La teoría de satisfacción de facetas establece que la satisfacción laboral va a estar determinada por la comparación entre lo que un colaborador especula que debería recibir y lo que realmente le ofrecen. La percepción de lo que uno debería recibir está basada en el nivel de cumplimiento que se tiene sobre las tareas y/o requerimientos del puesto y en la contribución y resultados que obtienen las personas que se han tomado como referente (Ferrero, 2011).

Así, la teoría establece dos elementos claves por los cuales el colaborador logrará experimentar satisfacción o insatisfacción en su ambiente laboral. En primer lugar, se encuentra la percepción de la cantidad que debería ser recibida de acuerdo al trabajo invertido; es decir, la persona debe sentir que la retribución brindada por la empresa es equitativa al esfuerzo y contribución empleada en la consecución de sus objetivos. Esta percepción está relacionada a elementos individuales como las habilidades, competencias, motivación, etc. Por otro lado, el segundo elemento clave es la percepción de la cantidad recibida según la comparación con sus otros compañeros. Como resultado, podrían ocurrir tres situaciones: que el colaborador perciba que recibe igual de lo que da (satisfacción); que su percepción de la cantidad que debería recibir sea mayor a la que realmente se brinda (insatisfacción); o que reciba más de lo que percibe, lo cual lo llevaría a sentirse culpable (Luza, 2017).

2.1.2.3 Teoría de los eventos situacionales de Quarstein, McAfee y Glassman (1992)

La teoría de los sucesos situacionales sostiene que la satisfacción laboral que un colaborador pueda percibir en su centro de trabajo va a estar determinada según dos componentes principales: las características situacionales y los eventos situacionales (Ferrero, 2011).

Siguiendo las ideas del mismo autor, la primera incluye los aspectos o beneficios que puede brindar la organización, los cuales pueden ser evaluados por el colaborador previo a la aceptación de la oferta laboral; entre ellos se encuentran: la remuneración, las condiciones de trabajo, las oportunidades de desarrollo, la política de la organización y la supervisión. El segundo componente está integrado por eventos que el trabajador no analizó previo a vincularse a la empresa, de modo que se manifiestan cuando la persona ya se encuentra ocupando el puesto.

De esta manera, según los postulantes de la teoría, la satisfacción laboral se daría como resultado de las respuestas emocionales que manifiestan las personas, dependiendo de la situación en la que se encuentren en su entorno laboral. En otras palabras, si se lleva

a cabo una combinación de características y sucesos situacionales, este podría servir como predictor de la satisfacción laboral (Luza, 2017).

2.2 Engagement

El engagement está definido como una actitud motivacional y positiva que se busca desarrollar frente a la situación o experiencia en el trabajo. Así, tiene como principal objetivo aumentar los niveles de compromiso organizacional, el desempeño y la calidad del servicio que se brinda a los clientes tanto internos como externos a la empresa. De esta manera, se esperaría que aquellas personas que cuenten con un alto grado de engagement hacia sus labores presenten mayor identificación con la empresa, motivación por asumir nuevas oportunidades, estar en constante actualización de su conocimiento e incluso que se cuente con menores índices de rotación al tener un personal con intenciones de seguir formando parte de esta.

En general, estas personas sentirán un mayor vínculo respecto a sus actividades organizacionales, evidenciando mayores niveles de energía y lealtad (Carrasco et al., 2010; Estrada & Vargas, 2017). Por otro lado, según Wefald (2008) el engagement hace referencia a un estado cognitivo afectivo que suele mantenerse a lo largo del tiempo y que se asocia con una situación que genera satisfacción y emociones positivas en el ambiente laboral.

Según AON (2012) existen 6 categorías que pueden ser consideradas como “guía” para el desarrollo del engagement en los colaboradores. Entre ellas se tiene:

- Calidad de vida: Ambiente físico del trabajo y el balance vida-trabajo
- Prácticas corporativas: Prácticas de Recursos Humanos, reputación de la empresa, diversidad y comunicación interna
- Reconocimientos: Pago (sueldo), beneficios y premiaciones
- Oportunidades de crecimiento: Oportunidades de carrera, capacitación y desarrollo
- Personas: Liderazgo, compañeros de trabajo y clientes internos y externos
- Trabajo: Tareas, funciones, procesos internos y recursos disponibles

Tomando en consideración lo mencionado anteriormente, la importancia de estudiar esta variable radica en que las empresas necesitan de un personal que pueda involucrarse y conectarse con las actividades que le sean asignadas, comprometiéndose a alcanzar o incluso superar los estándares esperados en cuanto a resultados obtenidos (Rodríguez-Muñoz & Bakker, 2013).

2.2.1 Variables que influyen en el engagement

Según lo establecido por Bobadilla et al. (2015), existen factores a nivel individual, organizacional y contextual que pueden influir o impulsar el engagement. En el caso del contexto organizacional, se tienen aspectos como la cultura, la relación con supervisores y con pares, la retroalimentación, el sistema de reconocimiento o compensaciones y las oportunidades que se dan para el crecimiento profesional.

Asimismo, AON (2019) refiere que un componente que toma gran relevancia como parte del engagement es la comunicación respecto a los beneficios corporativos con los que se cuenta. Así, en una encuesta realizada a 200 trabajadores de diferentes sectores, se obtuvo que el 53% de los participantes refiere que es extremadamente importante que la empresa comunique y de a conocer los beneficios con los que cuenta. Entre ellos, se deberían incluir temas relacionados al bienestar físico y mental, ámbito de la salud (seguros) y finanzas.

Adicionalmente, otro estudio de AON Hewitt (2018) argumenta que los colaboradores van a mostrarse más engaged con su labor si es que estos perciben que la organización cuenta con un sistema de compensación y reconocimientos justo, el cual vaya de acuerdo al esfuerzo y desempeño invertido al realizar sus funciones e incluya reconocimientos por los logros alcanzados. Asimismo, se tengan las oportunidades de crecimiento, donde las personas puedan aumentar sus niveles de involucramiento con su lugar de trabajo si consideran que pueden desarrollarse profesionalmente dentro de la empresa.

2.2.1.1 Engagement y Cultura Organizacional

En cuanto a la cultura organizacional, esta se encarga de impulsar el engagement mediante colaboradores que muestren interés e involucramiento a todo nivel (físico, emocional e intelectual) con sus responsabilidades dentro de la empresa. Por otro lado, la relación que mantiene una persona con su jefe directo y con su equipo de trabajo sirve como un medio para aumentar su compromiso organizacional, debido a que, al pertenecer a un equipo de trabajo, se cubren necesidades de afiliación y se establecen relaciones interpersonales basadas en la confianza, el apoyo y el respeto (Rodríguez-Muñoz & Bakker, 2013).

Bobadilla et. al. (2015) respaldan esta afirmación, ya que realizaron una investigación donde se logró evidenciar que existen ciertos tipos de cultura organizacional que logran predecir la variable de engagement entre sus colaboradores. Las autoras explican que algunos factores, propios de cada empresa, como la autonomía, la visión de logro, los valores y el empoderamiento entre los colaboradores afectan positivamente en que estos se encuentren más engaged con la organización.

2.2.1.2 Engagement e Intención de Rotación

Tomando como referencia una investigación realizada por García (2020), se evidenció que existe una relación inversa entre el engagement y la intención de rotación. De esta manera, aquellos colaboradores que se encuentren identificados a nivel emocional y de manera positiva con su lugar de trabajo, tendrán menos intenciones de considerar otras opciones laborales.

Otro estudio realizado por Candia et al. (2017) evidenció los mismos resultados, al identificar una correlación negativa entre el engagement, y sus tres dimensiones, con la intención de rotar que podrían tener los colaboradores.

2.2.2 Teorías del engagement

2.2.2.1 Teoría del Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991)

Según la Teoría del Compromiso Organizacional desarrollada por Meyer y Allen (1991) el constructo engagement va a influenciar en la decisión que tome una persona sobre su propia pertenencia o desvinculación de la empresa en la que se encuentre trabajando. Esto último puede darse en base a las tres dimensiones propuestas por estos autores, las cuales son: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo.

En el caso de la primera, esta se relaciona con el deseo e interés que tiene el individuo por seguir formando parte de la organización, lo cual lo puede llevar a realizar diversas acciones en pro de su desempeño con la finalidad de poder asegurar su permanencia en esta.

Respecto a la segunda, el compromiso de continuidad evidencia la percepción de permanencia que tiene el colaborador dentro de la empresa, basándose en factores como el salario que percibe, el tiempo de servicio y el grado de esfuerzo invertido; es decir, continuaría formando parte de la organización debido a los costos psicológicos y financieros que implicaría el desvincularse de ella.

Finalmente, la tercera dimensión hace referencia a la obligación moral que pueda sentir el colaborador a pertenecer y permanecer en la empresa (Portilla, 2017).

2.2.2.2 Modelo Demanda-Recursos Laborales (DRL) de Bakker y Demerouti (2013)

Este modelo fue desarrollado por Bakker y Demerouti con el objetivo de poder estudiar las condiciones dentro del ambiente de trabajo, identificando aquellos aspectos que influyen de manera positiva o negativa sobre el bienestar de los colaboradores. Es decir, se centra en delimitar aquellos factores psicosociales, dentro del contexto laboral, que podrían ser considerados como protectores o de riesgo (Hernández & Oramas 2018).

Asimismo, los autores lo dividen en dos variables: recursos laborales y demandas laborales. En primer lugar, los recursos laborales serían considerados factores protectores

a través de los cuales se pretende disminuir las exigencias laborales, potenciar el cumplimiento de objetivos, motivar a los colaboradores a buscar oportunidades de desarrollo y tener una línea de carrera en la organización. En segundo lugar, las demandas laborales, también conocidos como factores de riesgo, hacen referencia a las funciones requeridas por parte del colaborador en su puesto de trabajo, las cuales exigen un esfuerzo físico, mental y emocional (Borrego, 2016).

Adicionalmente, se sostiene que las variables de mayor importancia que repercutirán en el desempeño de una persona en el trabajo son el engagement y el burnout. Adicionalmente, afirma que las demandas laborales pueden llegar a generar emociones negativas en los colaboradores al no poder controlar o hacerle frente a las exigencias de alguna situación adversa, lo que lleva al trabajador a desarrollar el estado de burnout. No obstante, las personas que puedan afrontar estas situaciones demandantes, haciendo uso de los recursos laborales brindados por la organización, podrán experimentar mayor motivación, lo cual puede llevar a incrementar los niveles de engagement laboral.

En conclusión, uno de los principales aportes que brinda el estudio de esta teoría es el poder alejarse del común enfoque sobre aquellas condiciones que afectan negativamente al colaborador. Así, se le puede considerar como una herramienta que permite que nos podamos centrar en los factores positivos que pueden llegar a pronosticar el rendimiento, el bienestar y nivel de engagement o compromiso del personal (Hernández & Oramas, 2018).

2.2.3 Modelo de Schaufeli

El engagement ha sido definido por Schaufeli et al. (2006) como un factor que produce una motivación positiva, el cual se relaciona mediante tres variables laborales: el vigor, la dedicación y la absorción. Asimismo, dichos autores elaboraron una prueba basada en la medición de estos tres factores, con el fin de poder determinar el nivel de engagement laboral en las personas.

En el presente trabajo, se utilizará el Cuestionario de Engagement UWES-17 como instrumento para la recolección de datos, el cual fue creado por Schaufeli y Bakker (2003). Asimismo, la elección de esta prueba radica en su popularidad debido a sus

diferentes adaptaciones y niveles de validez a nivel mundial (Schaufeli & Bakker, 2003). Adicionalmente, esta se encuentra compuesta por las 3 variables mencionadas anteriormente (vigor, dedicación y absorción), las cuales aportarán a determinar el nivel del constructo de engagement en cada persona que participe del estudio.

A continuación, se explicará a más detalle cada uno de componentes laborales.

2.2.3.1 Vigor

El vigor hace referencia a la cantidad de energía invertida al momento de realizar las funciones del puesto, así como a la persistencia y esfuerzo mostrado para la consecución de objetivos organizacionales. Esto se complementa con la buena actitud que los colaboradores pueden tener al momento de solucionar problemas complicados (Schaufeli et al., 2006).

Adicionalmente, dicha energía está caracterizada por un alto nivel de resistencia frente al agotamiento que podrían causar las actividades laborales y altos niveles de procesamiento cognitivo al momento de ejecutar las tareas diarias (Salcedo, 2013).

2.2.3.2 Dedicación

La dedicación se refiere al grado de implicación y entusiasmo que un colaborador dedica al trabajo que realiza. Adicionalmente, va acompañada de sentimientos de inspiración y orgullo hacia las actividades laborales. Así, lo que se esperaría que tenga un trabajador con un alto nivel de dedicación es que pueda atribuir un significado a sus funciones y que se sienta constantemente desafiado por ellas (Salcedo, 2013).

2.2.3.3 Absorción

Finalmente, con respecto a la absorción, esta hace referencia al estado de inmersión y felicidad al momento de realizar las funciones del puesto, lo cual implica las actividades de concentración, atención sostenida y disfrutar la tarea asignada. Es por esta razón que se esperaría que un colaborador con altos niveles de absorción tenga dificultades para desprenderse del trabajo que está realizando, ya que disfruta el proceso de ejecución de

tareas, siente que puede lograrlas y tiene la percepción de que el tiempo pasa rápido (Salcedo, 2013; Estrada & Vargas, 2017).

2.3 Satisfacción laboral y engagement

Según Fuentes (2012) la satisfacción laboral está relacionada a tres actitudes en los trabajadores. En primer lugar, la dedicación al trabajo, la cual se define como la cantidad de tiempo y energía que invierte el colaborador en este, va a permitir contar con un personal que se sienta más involucrado en formar parte de la toma de decisiones organizacionales. Como resultado, la persona evitará faltar al trabajo, buscará mejorar su rendimiento utilizando estrategias para afrontar los problemas y laborará largas jornadas si fuera necesario.

En segundo lugar, se relaciona con el compromiso organizacional o lealtad, ya que la persona desarrollará un mayor grado de identificación y engagement con la empresa. Adicionalmente, aumentará su deseo de permanecer en ella, evidenciándose en la interiorización de sus políticas y valores. Así, el colaborador buscará involucrarse activamente en las diferentes actividades que desarrolle la organización, orientando sus esfuerzos a la consecución de los objetivos del negocio. Los trabajadores que demuestran un alto grado de compromiso organizacional suelen brindar servicios que fidelicen a sus clientes.

En tercer lugar, la satisfacción se relaciona con el estado de ánimo en el trabajo, el cual se caracteriza por ser dinámico o cambiante, pues de acuerdo a una situación en específico este puede ser negativo o positivo, intenso o débil. No obstante, si el colaborador mantiene un alto grado de satisfacción frente a su trabajo, por lo general mostrará un estado de ánimo positivo, lleno de energía y entusiasmo, que lo impulse a una mejor atención al cliente, cooperación con sus compañeros en las tareas asignadas y menor ausentismo.

A nivel internacional, en una investigación realizada en España por Mañas et al. (2007), se buscó encontrar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el

engagement o compromiso organizacional. Para ello, utilizaron una muestra compuesta por 697 colaboradores de empresas públicas españolas, la cual estaba conformada por perfiles operarios, administrativos, técnicos y directivos con edades entre 24 a 68 años. En relación a los instrumentos utilizados, por un lado, para medir el constructo de compromiso o engagement organizacional, se utilizó la escala elaborada por Cook y Wall en 1988, teniendo como objetivo establecer el grado de acuerdo o desacuerdo de los colaboradores de una organización en relación a diferentes aspectos específicos de su puesto de trabajo.

Por otro lado, para cuantificar la variable de satisfacción laboral se usó la escala desarrollada por Brayfield y Rothe en 1951, la cual indica el grado de acuerdo o desacuerdo que el trabajador tiene sobre cuestiones laborales más generales. Los resultados de la investigación evidenciaron que la satisfacción laboral es una variable predictora del compromiso o engagement organizacional, estableciendo que los niveles de satisfacción mantienen una correlación inversa con la infelicidad de los colaboradores.

En cuanto al contexto peruano, Messarina (2019) llevó a cabo una investigación donde relacionó las variables de engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima. De esta manera, se tuvo una muestra compuesta por 100 colaboradores, quienes respondieron el Cuestionario de Engagement UWES 17 (Utrecht Work Engagement Scale) y al Cuestionario de Satisfacción Laboral respectivamente. El primero fue creado por Schaufeli y Bakker en el año 2003, con la finalidad de medir la Por otro lado, el segundo instrumento fue elaborado por Chiang, Gómez y Salazar en el 2014 y está compuesto por 8 componentes: satisfacción por el trabajo general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza el trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con la relación subordinado-supervisor, satisfacción con la remuneración, satisfacción con la capacidad de decidir autónomamente y satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades. Como resultado, concluyó que existe una relación positiva, directa y significativa entre los constructos en mención; así, a un mayor nivel de satisfacción en el trabajador, mayor será el nivel de engagement percibido.

Adicionalmente, se han encontrado otros estudios realizados en contextos clínicos y educativos. En cuanto al primero, Portilla (2017) realizó una investigación acerca de la relación entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental de Lima. Para ello, se tuvo una muestra compuesta por 200 coladores, quienes respondieron al Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá (1990) y a la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997), las cuales fueron validados al contexto peruano. Los resultados evidenciaron que existe una relación positiva y significativa entre las variables mencionadas, por lo que la satisfacción laboral sería el constructo que cuenta con mayor impacto en el compromiso organizacional.

En cuanto al ámbito educativo, Esquerre (2017) tuvo como objetivo estudiar el compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa en la ciudad de Trujillo. La muestra estuvo compuesta por 62 profesores, entre los niveles de primaria y secundaria, mientras que los instrumentos utilizados fueron la Escala de Satisfacción Laboral elaborada por Sonia Palma (2005) mientras que para el compromiso organizacional se tuvo la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1997). Como conclusión, al igual que la evidencia empírica obtenida en los estudios presentados, se halló una correlación directa y altamente significativamente entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en docentes de la institución educativa José Olaya Balandra en Trujillo.

CAPÍTULO III: OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES

3.1 Objetivo general

- Describir la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.

3.2 Objetivos específicos

- Describir la relación entre la satisfacción laboral y el componente de vigor del engagement en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.
- Describir la relación entre la satisfacción laboral y el componente de dedicación del engagement en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.
- Describir la relación entre la satisfacción laboral y el componente de absorción del engagement en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.
- Describir la relación entre el compromiso organizacional y el componente expectativa subjetiva de la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.
- Describir la relación entre el compromiso organizacional y el componente percepción de logro de la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.

3.3 Hipótesis general

- Existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el engagement en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.

3.4 Hipótesis específicas

- Existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el componente de vigor del engagement en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.
- Existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el componente de dedicación del engagement en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.
- Existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el componente de absorción del engagement en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.
- Existe una correlación positiva entre el compromiso organizacional y el componente expectativa subjetiva de la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.
- Existe una correlación positiva entre el compromiso organizacional y el componente percepción de logro de la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.

Estos sistemas de hipótesis se sustentan en los estudios revisados (Messarina, 2019; Portilla, 2017; Zurita et al., 2014) donde se afirma que la variable de satisfacción laboral puede predecir el engagement. Así, se evidenció una correlación alta, significativa y positiva entre los constructos en mención, principalmente tras la realización de un análisis cuantitativo respecto a la viabilidad de los resultados obtenidos. De esta manera, en caso aumente una de las dos variables, se esperaría que la otra también tenga un efecto similar.

3.5 Definición de variables

3.5.1 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define conceptualmente como la percepción positiva que los colaboradores tienen hacia su propio trabajo. Esta se genera a través de una evaluación sobre los diversos aspectos de sus funciones y las actitudes que pueda desarrollar hacia este (Robbins & Judge, 2009).

Para efectos de este estudio, esta variable será definida operacionalmente mediante los puntajes obtenidos en la prueba El Índice Chamba 1.0 elaborada por Yamamoto en el año 2012. El principal objetivo de dicho instrumento es el poder realizar una medición de la satisfacción laboral que cuente con validación a nivel psicométrico, tomando en consideración la realidad peruana y sus necesidades (Rosales, 2015).

Asimismo, cuenta con dos escalas, las cuales son *se trabaja para vivir* y *chamba es chamba*. La primera hace referencia al efecto que puede tener el trabajo sobre la satisfacción que tiene la persona con su propia vida, mientras que la segunda se centra en la satisfacción laboral en sí. En el caso de las dos escalas, estas abarcan dos áreas: la importancia y la percepción de logro que se tiene sobre cada indicador de satisfacción (Yamamoto, 2012).

3.5.2 Engagement

El engagement se define conceptualmente como aquel estado que una persona puede experimentar en su centro laboral, en el cual evidencia involucramiento emocional e identificación con el trabajo que realiza y con la organización a la que pertenece. (Rich et al., 2010; Schaufeli et al., 2002).

Para efectos de este estudio, la variable será definida operacionalmente mediante los puntajes obtenidos en el cuestionario de compromiso laboral UWES (Utrecht Work Engagement Scale), el cual fue desarrollado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el 2003 y traducido al español por Salanova en el 2005. Así, se utilizó la versión adaptada

al contexto organizacional peruano por Ayleen Messarina en el 2018. A diferencia de la versión original de 24 ítems, esta cuenta con 17 ítems distribuidos entre los 3 componentes que forman la variable de engagement, los cuales son vigor, absorción y dedicación (Messarina, 2019).

En cuanto al vigor, este implica que el colaborador cuente o mantenga altos niveles de energía al realizar sus funciones, inclusive si es que existen situaciones percibidas por la persona como limitantes. Con respecto a la dedicación, esta incluye el grado en el que el colaborador percibe que su trabajo tiene significado y representa un reto; se siente más implicado en sus funciones. Por último, la absorción hace referencia a generar un estado de total concentración e inmersión en las actividades laborales (Hernández et al. 2016).



CAPÍTULO IV: MÉTODO

4.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido a que, a través de la recolección de datos que se llevará a cabo, busca realizar una medición numérica y estadística de las variables estudiadas. Esto se genera con la finalidad de comprobar las hipótesis planteadas respecto a los constructos analizados; es decir, engagement y satisfacción laboral. Respecto al diseño de investigación, este es no experimental debido a que no se lleva a cabo una manipulación de las variables, basándose principalmente en la observación de estas dentro de su contexto habitual. En otras palabras, bajo este tipo de diseño no se tiene control alguno sobre las variables independientes o dependientes del estudio (Hernández et al., 2014).

En cuanto al alcance de la investigación, este es correlacional debido a que se centra en identificar o conocer la relación existente entre dos o más de las variables que se están analizando. Por otro lado, tiene un diseño transversal debido a que los constructos estudiados serán medidos en un momento determinado o en una única oportunidad (Corona, 2016).

4.2 Participantes

La población para el presente estudio está compuesta por colaboradores hombres y mujeres pertenecientes a empresas privadas de Lima Metropolitana, con edades entre los 23 y 44 años de edad. Según las estadísticas brindadas por el INEI (2021), se estima que aproximadamente 4 millones 438 mil personas se encuentran con empleo; es decir, forman parte de la Población Económicamente activa (PEA) ocupada. De ese porcentaje, se calcula que el 51.6% de ellos se encuentran en un rango de edad entre 25 a 44 años, aumentando en un 0.6% a comparación del Informe Técnico del año pasado. Por esta

razón, se seleccionó deliberadamente el rango de edad de los participantes de 23 a 44 años, ya que forman parte del mayor porcentaje que compone la PEA ocupada.

Para ello, se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que los participantes considerados cumplen ciertos criterios establecidos para el presente estudio (Hernández et al., 2014). Así, dichos criterios serán: hombres y mujeres que se encuentran trabajando en puestos administrativos en empresas privadas de Lima Metropolitana, con edades entre los 23 y 44 años.

Por otro lado, como parte del criterio de exclusión, no se tomó en cuenta a los participantes que:

- Tengan menos de 1 año laborando en su posición actual en la empresa, ya que, los colaboradores que cuentan con menor tiempo en la organización pueden encontrarse en el proceso de desarrollar satisfacción o engagement laboral, mas no tienen un conocimiento o sentimiento claro sobre lo que ello implica. De este modo, podrían brindar información incorrecta o sesgada, comprometiendo los resultados del presente estudio.

Se tomó en cuenta a los participantes que:

- Se encuentren en un rango de edad entre 23 y 44 años.
- Pertenezcan a una empresa con más de mil colaboradores.

En cuanto a la estimación del tamaño de la muestra, se utilizó el programa G*Power 3.1.9.4 (Faul, Erdfelder, Buchner y Lang, 2009) para calcular la correlación existente entre las variables de satisfacción laboral y engagement. Para su realización, se tomaron como referencia los resultados obtenidos en la investigación de Messarina (2019), cuyo estudio encontró un tamaño del efecto (TE) de $r=.30$ entre los constructos mencionados, que, según lo planteado por Cohen (1988), es considerado como moderado.

En base a lo mencionado, los datos que se incluyeron en el programa G*Power para el cálculo del tamaño de la muestra del presente estudio fueron: un tamaño del efecto (TE) de .30, un alfa (α) de .05 y una potencia ($1 - \beta$) de .90. Asimismo, tomando en consideración la correlación positiva planteada (entre los constructos seleccionados) en

la hipótesis general, esta investigación será de una cola o unilateral. Como resultado, la muestra estimada estaría compuesta por 88 personas; sin embargo, para fines de este trabajo, se redondeó el número de personas hasta 100.

De esta manera, la muestra final estuvo compuesta por 100 personas, las cuales se encuentran laborando en puestos administrativos en empresas de diversos sectores de Lima Metropolitana que tienen 1000 trabajadores como mínimo. De estas 100, 50 fueron hombres (50%) y 50 mujeres (50%), con un rango de edad entre los 23 y 44 años. Asimismo, entre los principales sectores se tiene: financiero (19), industrial (28), retail (22) y servicios (31), mientras que el tiempo aproximado que llevan trabajando en la empresa es de 2 años y medio. Esta información se detalla en la siguiente tabla (4.1).

Tabla 4.1
Características demográficas de la muestra

Variable	Categoría	N
Edad	23-29	70
	30-37	21
	38-44	9
Sexo	Masculino	50
	Femenino	50
Sector	Financiero	19
	Industrial	28
	Retail	22
	Servicios	31

Por otro lado, cabe resaltar que, adicional a estas 100 personas que lograron responder al cuestionario online enviado por Google Forms, se tuvieron 10 casos adicionales de participantes que no cumplían con los requisitos mínimos establecidos, ya que 9 de ellos excedían el rango máximo de edad de 44 años y 1 se encontraba por debajo de los 22 años. Así, estos resultados no fueron tomados en consideración al momento de desarrollar la base de datos, ni para su posterior análisis.

4.3 Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizaron dos pruebas psicométricas para la recolección de datos.

4.3.1 Ficha demográfica

Para la recolección de los datos a nivel sociodemográficos, se incluyó una ficha a través de la cual se busca conocer: edad, sexo, tiempo de permanencia en el puesto, tipo de trabajo (administrativo u operario), el tipo de contrato y dedicación laboral. Esta se encuentra adjunta dentro de la sección de anexos (anexo 7).

4.3.2 Cuestionario de Compromiso Laboral

La prueba original (Utrecht Work Engagement Scale - UWES) fue creada por William Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003, con la finalidad de medir el constructo de engagement. Tiene una estructura tridimensional, debido a que incluye componentes como el vigor, la dedicación y la absorción (Flores et al., 2015).

En lo que respecta a la composición del instrumento, este incluye un formato de respuesta representado a través de una escala Likert de 6 puntos, donde 0 es igual a *nunca* (ninguna vez) y 6 es igual a *siempre* (todos los días). El tiempo empleado para responder el UWES es entre 5 y 10 minutos, y su aplicación puede ser a nivel individual o grupal. Además, para el cálculo del puntaje total, se debe dividir entre 3 la suma de las puntuaciones de cada subescala (vigor, dedicación y absorción). Estas últimas se obtienen al sumar las puntuaciones directas que se tiene para cada dimensión y dividir las entre el número de ítems que la integren (Schaufeli & Bakker, 2003).

Por otro lado, la prueba estaba inicialmente compuesta por 24 ítems (9 para la medición de *vigor*, 8 para *dedicación* y 7 para *absorción*); sin embargo, luego de un análisis psicométrico, se establecieron tres versiones nuevas de 17, 15 y 9 ítems respectivamente. En el caso de la primera, de los 17 ítems que se tienen en total, 6 están dirigidos a medir el componente de *vigor*, 5 a la *dedicación* y 6 a la *absorción*. En este

caso, el presente trabajo se basará en el UWES-17 y se expondrá a mayor detalle la distribución de los componentes y sus respectivos ítems en la tabla 1 (Spontón et al., 2012).

Tabla 4.2

Clasificación de los ítems del Cuestionario de Compromiso Organizacional UWES-17

Componente	Ítems	N° de ítem
Vigor	En mi trabajo me siento lleno de energía	1
	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	4
	Cuando me levanto por las mañanas, tengo ganas de ir a trabajar	8
	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	12
	Soy muy persistente en mi trabajo	15
	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	17
Dedicación	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	2
	Estoy entusiasmado con mi trabajo	5
	Mi trabajo me inspira	7
	Estoy orgulloso del trabajo que hago	10
	Mi trabajo es retador	13
Absorción	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	3
	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	6
	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	9
	Estoy inmerso en mi trabajo	11
	Me “dejo llevar” por mi trabajo	14
	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	16

Para analizar el constructo de compromiso laboral, se identificó el instrumento utilizado por Messarina (2019), quien adaptó el Cuestionario UWES (traducido al español por Salanova, Martínez y Llorens en el 2005) para el contexto organizacional. Así, dicha prueba fue aplicada por la autora en una empresa privada en la ciudad de Lima Metropolitana, en una muestra compuesta por 100 varones con edades medias de 30 años.

En cuanto a la confiabilidad de la herramienta, la autora realizó un análisis de consistencia interna mediante el uso del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un .84 como resultado, que, según lo propuesto por Campo-Arias y Oviedo (2008) es considerado como aceptable. Respecto a las evidencias de validez de la estructura interna, Messarina (2019) realizó un análisis factorial de los componentes del UWES a través de una rotación Oblimin, consiguiendo los siguientes estadísticos: Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de .80 y la Prueba de Esfericidad de Bartlett con un resultado de chi cuadrado (136) = 623.81 ($p < .001$). Como resultado del análisis, se evidenciaron cinco componentes, los cuales obtuvieron autovalores que oscilaban en 1.03 y 5.48.

Sin embargo, posteriormente se realizó la sedimentación de Catell, en donde se obtuvo un solo componente, afirmando que existe una relación directa entre los factores principales del UWES. Por último, la autora realizó una rotación de Oblimin con un factor, obteniendo un 5.48, confirmando los resultados encontrados con la sedimentación de Catell. De esta manera, los hallazgos obtenidos son considerados aceptables, lo cual promueve la viabilidad del análisis factorial realizado (Ferrando & Anguiano, 2012). Es importante recalcar que, tanto la prueba traducida al español por Salanova et al. (2005) como la adaptada por Messarina (2019) al contexto empresarial, se encuentran en la sección de anexos (anexo 1 y 2 respectivamente).

En la prueba original, elaborada por Schaufeli y Bakker (2003), existen diversos estudios sobre la validez del Cuestionario UWES. Por un lado, se analizó la validez de la estructura interna mediante un modelo de análisis factorial de segundo orden. En este, los tres componentes del engagement (vigor, dedicación y absorción) fueron correlacionados con los 3 componentes del burnout (agotamiento, cinismo y baja realización personal). Se esperaba obtener un resultado donde los 3 componentes del burnout se relacionen negativamente con los del engagement, evidenciando que este último está orientado al bienestar y a la salud de los colaboradores (Schaufeli et al., 2002; Schaufeli y Bakker, 2003).

Para la interpretación de los resultados obtenidos del análisis factorial de segundo orden, es necesario tomar en consideración que los ítems del componente baja realización

personal del burnout se encuentran formulados en positivo. Así, los datos obtenidos evidenciaron una división de dos factores; por un lado, se tenía un factor conformado por los tres componentes del engagement y el componente baja realización personal del burnout; mientras que el otro factor incluía los otros dos componentes del burnout: agotamiento y cinismo. Esto demuestra nuevamente que las dimensiones del engagement y del burnout se encuentran relacionados negativamente.

Esta misma situación se presentó en el análisis discriminatorio realizado por Demerouti et al. (2001), el cual también se relaciona con las evidencias de validez discriminante. Como resultado, los autores encontraron que los componentes del engagement y el componente baja realización profesional del burnout se agruparon en un grupo o función discriminante, y los otros dos componentes del burnout se ubicaron en el otro. Eso demuestra que las 3 escalas del UWES están inversamente relacionadas con las 3 escalas de burnout, cuando estas se encuentran redactadas en negativo.

De esta manera, según lo planteado por Schaufeli y Van Dierendonck (2000) las correlaciones entre los componentes del burnout –agotamiento emocional, cinismo y baja realización profesional– y del engagement –vigor, dedicación y absorción– muestran valores negativos en todos los casos.

Tabla 4.3

Correlación entre el burnout (UBOS) y el engagement (UWES)

	Vigor	Dedicación	Absorción
Agotamiento emocional	-.38	-.26	-.15
Cinismo	-.50	-.66	-.46
Baja realización profesional	-.66	-.67	-.55

Adaptado de Schaufeli y Bakker (2003)

Nota. UBOS = Utrecht Burnout Scale (Escala Burnout de Utrecht)

Asimismo, se realizó un análisis confirmatorio mediante el Método de Grupos Múltiples para profundizar sobre la estructura factorial del cuestionario UWES-17. Los

resultados obtenidos son expuestos en la tabla 4.4. Para este estudio, se realizaron los análisis sobre dos muestras compuestas por 2,313 y 1,242 personas respectivamente. El principal objetivo era evaluar el ajuste de la solución de un solo factor (unifactorial) frente a la de tres (trifactorial) respecto a los tres componentes del engagement.

Tabla 4.4

Ajuste entre versiones unifactorial y trifactorial del UWES-17

	N	X ²	GFI	AGFI	RMSEA	NFI	NNFI	CFI
1 - Factor	2,313	3554.65	.83	.78	.11	.87	.85	.87
1 - Factor MG	1,242	2333.28	.78	.72	.08	.82	.81	.84
3 - Factor	2,313	2637.97	.87	.83	.10	.90	.89	.91
3 - Factor MG	1,242	1859.93	.82	.77	.08	.86	.85	.87

Nota. MG=Método de múltiples grupos; GFI=Índices de ajuste efectivo; AGFI=Índice de ajuste efectivo regularizado; RMSEA=Error de aproximación de la media de la raíz cuadrada; NFI=Índice de ajuste normalizado; NNFI=índice de ajuste no normalizado; CFI=Índice de ajuste comparado.

Adaptado de Schaufeli y Bakker (2003).

Los autores encontraron evidencia que sostiene que el ajuste de la solución trifactorial consigue superar al ajuste unifactorial. Por otro lado, realizaron el análisis de confiabilidad de la prueba a través de dos aspectos importantes: la consistencia interna y la confiabilidad test-retest. En primer lugar, la consistencia interna se calculó mediante el alfa de Cronbach, tanto de la variable de engagement en total como de cada uno de sus componentes. Los resultados fueron los siguientes: en la escala de la versión UWES-17 se obtuvo un alfa de Cronbach de .93 en general, mientras que para los componentes de vigor, dedicación y absorción se tuvo .83, .92 y .82 respectivamente.

En segundo lugar, para la confiabilidad test-retest se hizo un estudio longitudinal, donde se aplicó la prueba con un intervalo de tiempo de 1 año en la misma muestra. Los resultados muestran coeficientes de estabilidad que suelen mantenerse dentro del mismo

rango en la mayor parte de los componentes. Dichos autores llegaron a la conclusión de que la escala del UWES-17 y sus componentes cuentan con una consistencia interna alta.

4.3.3 Índice Chamba

Este cuestionario fue elaborado por Yamamoto (2012). El objetivo de este instrumento es poder establecer una medición eficaz de la satisfacción laboral que tome en cuenta los aspectos más valorados de la cultura en el Perú y que haya podido ser sometida a una validación psicométrica, tomando en cuenta el contexto de Lima Metropolitana.

Por otro lado, su administración debe realizarse de manera individual y anónima, pudiendo ser aplicada tanto de manera presencial como virtual y utilizado para investigar acerca de la percepción de los colaboradores en relación a la satisfacción en el trabajo.

Respecto a la estructura de la prueba, esta cuenta con dos escalas: Se trabaja para vivir y Chamba es chamba. La primera mide el impacto del trabajo en relación a la satisfacción con la vida, evaluándose en el cuestionario a través de una escala Likert de 4 puntos, siendo 1 igual a *nada importante* y 4 igual a *muy importante*. Asimismo, evalúa 18 indicadores (condiciones laborales que terminan influyendo en la satisfacción con la vida), los cuales se encuentran agrupados en 8 factores: Chamba y sentirse bien, Chamba y Buen lugar para vivir, Chamba y Estatus, Chamba y Hogar, Logro de Chamba y Sentirse bien, Logro de Chamba y Buen lugar para vivir, Logro de Chamba y Estatus y Logro de Chamba y Hogar. Estos serán presentados en la tabla 4.5.

Por otro lado, la segunda escala, Chamba es chamba, evalúa netamente la satisfacción laboral. Cuenta con 6 indicadores, los cuales se agrupan en 2 factores: Sentirse bien en el trabajo y Buen lugar para trabajar. Estos serán detallados en la tabla 4.6. En cuanto a la calificación, se realiza mediante una escala Likert de 4 puntos, donde 1 hace referencia a *nada* y 4 a *bastante*.

Si bien cada escala tiene sus propios indicadores y factores, ambas cuentan con dos áreas comunes: la expectativa subjetiva y la percepción de logro de los diferentes indicadores de satisfacción.

Tabla 4.5*Clasificación de los ítems de la escala “Se trabaja para vivir”*

Áreas y factores	Ítems	Nº de ítem
Expectativa Subjetiva		
Chamba y Sentirse bien	Mantener buenas relaciones con mi pareja y con las personas que más quiero	9
	Mi autoestima, sentirme apreciado como persona	10
	Poder hacer las cosas que a mí me gustan	11
Chamba y Buen lugar para vivir	Vivir en un ambiente limpio y bonito	4
	Vivir en un barrio con buenos vecinos, que se apoyan y son organizados	5
Chamba y Estatus	Tener buena ropa	3
	Tener movilidad propia	7
Chamba y Hogar	Tener un cuarto o casa para vivir	1
	Tener una buena educación para mis hijos	2
Percepción de logro		
Logro de Chamba y Sentirse bien	Mantener buenas relaciones con mi pareja y con las personas que más quiero	25
	Mi autoestima, sentirme apreciado como persona	26
	Poder hacer las cosas que a mí me gustan	27
Logro de Chamba y Buen lugar para vivir	Vivir en un ambiente limpio y bonito	20
	Vivir en un barrio con buenos vecinos, que se apoyan y son organizados	21
Logro de Chamba y Estatus	Tener buena ropa	19
	Tener movilidad propia	23
Logro de Chamba y Hogar	Tener un cuarto o casa para vivir	17
	Tener una buena educación para mis hijos	18

Nota. Adaptado de Cuestionario Índice Chamba es Chamba de Yamamoto (2012).

Tabla 4.6*Clasificación de los ítems de la escala “Chamba es Chamba”*

Áreas y factores	Ítems	Nº de ítem
Expectativa Subjetiva		
Sentirse bien en el trabajo	Que yo sienta que salgo adelante	8
	Me desempeñe haciendo lo que a mí me gusta	12
	Tener una buena salud	6
Buen lugar para trabajar	En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo	15
	Tenga la capacitación suficiente para trabajar bien	14
	Cuente con un ambiente de trabajo limpio y bonito	13
	Cuente con compañeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente	16
Percepción de logro		
Sentirse bien en el trabajo	Que yo sienta que salgo adelante	24
	Me desempeñe haciendo lo que a mí me gusta	28
	Tener una buena salud	22
Buen lugar para trabajar	En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo	31
	Tenga la capacitación suficiente para trabajar bien	30
	Cuente con un ambiente de trabajo limpio y bonito	29
	Cuente con compañeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente	32

Nota. Adaptado de Cuestionario Índice Chamba es Chamba de Yamamoto (2012).

Para poder determinar las evidencias de validez, se realizó una prueba piloto virtual a una muestra de 324 personas, encontrándolas a través de listas de correos y diferentes redes sociales. Luego, se halló la evidencia de validez relacionada a la estructura interna, en la cual se trabajó en análisis factorial confirmatorio, de modo que se encontraron buenas propiedades psicométricas en la escala *Se trabaja para vivir*. Así,

en el chi cuadrado (21, N= 324 = 30.5), se obtuvo una significancia de $p = .082$, un Índice de Ajuste Comparativo de CFI = .981, y un RMSEA de .035.

En cuanto a la escala *Chamba es Chamba*, evidenciada en la tabla 4.6, se encontraron muy buenas propiedades psicométricas utilizando el chi cuadrado (8, N=324 = 11.14), con una significancia de $p = .194$, un CFI = .990 y un RMSEA de .035. Cabe resaltar que este sería el primer instrumento validado psicométricamente que mida la satisfacción laboral y la influencia del trabajo en la satisfacción con la vida.

Para fines de esta investigación, se estaría utilizando sólo la escala de *Chamba es Chamba*, la cual mide específicamente la satisfacción con el trabajo, tal como fue utilizada por Rosales (2015) para determinar la satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana.

4.4 Procedimiento de recolección de datos

Para la presente investigación, se contactaron a las personas que, voluntariamente, formaron parte de la muestra según los criterios de inclusión y exclusión establecidos previamente. Así, a través de las diferentes redes sociales, tales como Facebook (www.facebook.com) y LinkedIn (www.linkedin.com), se buscó divulgar el cuestionario y conectarse con aquellos usuarios que puedan responderlo. Cabe resaltar que, en el contenido de la publicación, se mencionó y se determinaron los parámetros necesarios para su participación. Adicionalmente, se le aplicó un filtro al cuestionario, en donde, en caso la persona no cumpliera con los requisitos, se le enviaba un mensaje de agradecimiento automáticamente, de modo que se daba por concluido el cuestionario.

De esta manera, entre los meses de agosto y setiembre del 2019 se envió, de manera virtual, un cuestionario a través de las páginas previamente mencionadas. Este fue elaborado por las autoras del presente estudio, a través de la plataforma de Google Formularios

(<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfAZGfPFagN4wLxRL0JljPBNn5re6vmafQ43ng9kIlmuPJ6w/viewform>). Si bien no se solicitaron permisos institucionales para la

aplicación de las pruebas, los participantes se encargaban de leer y firmar el consentimiento informado expuesto previo al inicio de las preguntas (anexo 8).

En él, se les informó a las personas el fin de la investigación, así como que las respuestas completadas serán utilizadas de manera confidencial y con un propósito académico. Posteriormente, los participantes completaron sus datos (demográficos) y contestaron las preguntas correspondientes a los dos instrumentos, de satisfacción laboral y engagement respectivamente. Estos podrán ser revisados a mayor detalle en la sección de anexos (anexos 3, 4, 6 y 7).

En este punto, es importante recalcar que para el uso de ambos cuestionarios se buscó la autorización de los autores correspondientes. En primer lugar, se tiene el caso del cuestionario que mide el engagement (UWES-17) el cual fue adaptado a Lima Metropolitana y al contexto organizacional por Messarina (2019). Así, se le envió un correo electrónico, explicándole que la finalidad del mensaje era pedir su autorización para poder aplicar el cuestionario que ella había adaptado en una muestra de puestos administrativos en diversas empresas de Lima. La respuesta con el permiso concedido se encuentra en la parte de anexos (anexo 5).

En segundo lugar, en cuanto al cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Yamamoto (2012), el propio manual incluye una sección donde señala que la escala puede ser utilizada de forma libre en aquellos casos relacionados a la investigación en organizaciones limeñas. Esta sección dentro del cuestionario también fue colocada en los anexos (anexo 6).

En relación al método de recolección de datos, existe un estudio en donde se evidenció que entre las modalidades de lápiz y papel e internet existe equivalencia; es decir, el aplicar los cuestionarios de manera física o virtual no representaría mayor diferencia en la obtención e interpretación de los resultados finales. Debido a que el cuestionario será aplicado en diversas empresas, se considera que el método más accesible para las personas que compongan la muestra es de manera virtual (A. Weigold et al., 2013).

CAPÍTULO V: RESULTADOS

A continuación, se presenta un resumen de los análisis estadísticos realizados en base a los resultados obtenidos por cada instrumento aplicado (UWES-17 y el Índice Chamba, respectivamente). De esta manera, se expondrán los estadísticos descriptivos, el análisis de confiabilidad y las pruebas de normalidad de las puntuaciones recolectadas para la muestra evaluada. Finalmente, se evidenciará la correlación hallada entre los constructos de Satisfacción Laboral y Engagement, la cual busca responder a la pregunta de investigación planteada al inicio del estudio.

5.1 Análisis Descriptivo

Inicialmente se propuso realizar el análisis descriptivo de los resultados obtenidos (centrándose específicamente en hallar la media, desviación estándar, rangos máximos y mínimos, asimetría y curtosis) con la finalidad de conocer las características de estos datos. De esta manera, mediante el uso de estos estadísticos, podemos especificar la forma en la que los valores están distribuidos, agrupados o dispersos y, a partir de eso, rescatar los aspectos más relevantes para discutir los resultados (Servicio Gallego de Salud [Sergas], 2014).

Adicionalmente, como parte de uno de los supuestos de la correlación de Pearson, se pasará a analizar la normalidad a nivel poblacional, partiendo del supuesto de que los datos de la muestra se distribuyen de manera normal en ambos casos (para la variable de Compromiso Organizacional y de Satisfacción Laboral). De esta manera, se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual cuenta con un mayor nivel de efectividad y potencia frente a otras (Razali & Wah, 2011) independientemente del tamaño de muestra o el tipo de distribución con el que se esté trabajando.

Tabla 5.1

Estadísticos descriptivos de los puntajes obtenidos de la muestra total en la escala de Compromiso Organizacional

Escala y subescalas	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>Min.</i>	<i>Max.</i>	<i>Asim.</i>	<i>Curt.</i>
Compromiso Organizacional	5.05	1.25	1.61	7.00	-.41	-.76
Vigor	5.15	1.18	2.67	7.00	-.30	-.93
Dedicación	5.14	1.42	1.00	7.00	-.53	-.54
Absorción	4.87	1.29	1.00	7.00	-.40	-.50

Nota. UWES = Utrech Work Engagement; *Asim.* = Asimetría; *Curt.* = Curtosis

Tabla 5.2

Estadísticos descriptivos de los puntajes obtenidos de la muestra total en la escala de Satisfacción Laboral

Escala y subescalas	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>Min.</i>	<i>Max.</i>	<i>Asim.</i>	<i>Curt.</i>
Satisfacción Laboral	3.29	.49	1.79	4.00	-.92	.34
Expectativa subjetiva	3.35	.65	1.86	4.00	-1.06	-.01
Percepción de logro	3.23	.53	1.57	4.00	-.76	.39

Nota. *Asim.* = Asimetría; *Curt.* = Curtosis

Como se puede observar, se realizó un análisis de la distribución de frecuencias, donde, en el caso del constructo de Compromiso Organizacional, se obtuvo una distribución simétrica ya que el Índice de Asimetría es de -1.71. En cuanto a la Satisfacción Laboral, se tuvo un Índice de Asimetría de -3.80, por lo que sería una distribución asimétrica negativa donde los valores altos o extremos se ubican hacia la izquierda. En cuanto a la curtosis, la variable de Compromiso Organizacional evidencia un Índice de Curtosis de -1.54, mientras que la Satisfacción Laboral obtuvo .72. En ambos

casos, los resultados obtenidos demuestran que los datos tienen un grado de concentración normal en el centro o la media de la distribución, lo cual hace referencia a una curva mesocúrtica (Martínez, 2015).

En la sección de anexos (anexo 11) se encuentran adjuntos los histogramas de acuerdo a la variable y sus subescalas. En el caso de la Satisfacción Laboral, se puede observar que la dispersión de los puntajes se encuentra entre 1.79 y 4, así como las puntuaciones con mayor frecuencia son 3.50 y 3.57 respectivamente. Por otro lado, respecto al Cuestionario de Compromiso Organizacional (UWES-17) la dispersión de los puntajes va desde 1.61 hasta 7 y la puntuación con mayor frecuencia es 3.

Posteriormente, se estimó la confiabilidad de las puntuaciones obtenidas a través del cálculo del coeficiente Omega, el cual, a diferencia del coeficiente de alfa de Cronbach, evidencia el nivel de fiabilidad real, independiente del número de ítems y de alternativas de respuesta (Timmerman, 2005; Ventura & Caycho, 2017). De esta manera, en el caso de la escala de Satisfacción laboral se obtuvo un valor de $\omega = .901$, mientras que para el Compromiso Organizacional se tuvo un $\omega = .971$. En ambos casos, los resultados obtenidos son considerados como aceptables según lo propuesto por Campo-Arias y Oviedo (2008).

Asimismo, se realizó un análisis de correlaciones ítem-test según la variable que se está midiendo. En ambos casos, tanto para la escala de Satisfacción Laboral como para el Compromiso Organizacional (tablas 5.3 y 5.4 respectivamente) se puede observar que todos los ítems presentan una correlación mayor a .40 con la prueba, que, según lo planteado por Torrado y Berlanga (2013) es aceptable. Esto demuestra que todos los ítems contribuyen de manera consistente a la confiabilidad de cada prueba aplicada; en este caso, el instrumento Índice Chamba (para medir la Satisfacción Laboral) y el UWES-17 (para medir el Compromiso Organizacional).

Tabla 5.3*Correlación ítem-test del Índice Chamba (escala Satisfacción Laboral)*

Ítem	Correlación ítem-test	Si el ítem se eliminara
		Coefficiente Omega
1	.721	.887
2	.715	.887
3	.717	.887
4	.688	.888
5	.718	.887
6	.670	.889
7	.582	.893
8	.547	.897
9	.559	.896
10	.447	.900
11	.481	.899
12	.431	.901
13	.467	.900
14	.446	.900

De esta manera, según la tabla 5.3 se puede determinar que, para la variable Satisfacción Laboral existen altos índices de discriminación, por lo que no se debería eliminar ningún ítem debido a que esto no afectaría el incremento del coeficiente Omega; es decir, no sobrepasaría el valor de .901 (Satisfacción Laboral) inicialmente obtenido. Es importante recalcar que esta situación ocurre tanto a nivel del coeficiente Omega como del coeficiente de alfa de Cronbach; por lo que se podría concluir que el conjunto de ítems demuestra que constituye de manera consistente la prueba que está midiendo. Esto permitiría establecer que las puntuaciones obtenidas en la muestra son confiables (Field, 2013).

Tabla 5.4*Correlación ítem-test del UWES-17 (escala Compromiso Organizacional)*

Ítem	Correlación ítem-test	Si el ítem se eliminara
		Coefficiente Omega
1	.721	.969
2	.715	.969
3	.717	.969
4	.688	.969
5	.718	.968
6	.670	.971
7	.582	.968
8	.547	.969
9	.559	.968
10	.447	.968
11	.481	.969
12	.431	.971
13	.467	.969
14	.446	.970
15	.841	.969
16	.526	.973
17	.606	.972

En el caso de la tabla 5.4 la cual hace referencia a la variable de Compromiso Organizacional, se presenta una situación similar a la descrita anteriormente para la Satisfacción Laboral (tabla 5.3); sin embargo, se tienen dos ítems que, de haber sido eliminados, hubiesen obtenido un coeficiente Omega mayor al inicialmente hallado para la escala. En este caso, los ítems 16 (perteneciente a la subescala Absorción) y el 17 (perteneciente a la subescala Dedicación) estarían teniendo un coeficiente de Omega de

$\omega = .973$ y $\omega = .972$ respectivamente, lo cuales vendrían a ser resultados mayores al $\omega = .971$ obtenido para la escala de Compromiso Organizacional en un inicio. Es importante mencionar que esta situación se presenta tanto para el coeficiente Omega como para el coeficiente alfa de Cronbach.

Como siguiente paso, con la finalidad de mejorar la fiabilidad de los resultados obtenidos para la variable de Compromiso Organizacional, se deberían eliminar, uno por uno, los ítems identificados anteriormente (16 y 17). En este caso, se deben eliminar de manera individual ya que, al hacerlo, todos los coeficientes de Omega (tanto el de la escala general como el de cada ítem) vuelven a calcularse y los valores cambian (Hanover, 2019). Al eliminar estos dos ítems, nos encontramos frente a una nueva situación donde el coeficiente Omega para la escala Compromiso Organizacional es de $\omega = .974$. No obstante, al recalcular los coeficientes Omega para todos los ítems, se tiene el caso de uno que, de ser eliminado, obtendría un coeficiente Omega de $\omega = .975$ (ítem 6, perteneciente a la subescala Absorción). Estos resultados son presentados en la tabla 5.4.

Tabla 5.5

Correlación ítem-test del UWES-17 (escala Compromiso Organizacional) con eliminación de los ítems 16 y 17

Si el ítem se eliminara		
Ítem	Correlación ítem-test	Coefficiente Omega
1	.838	.972
2	.831	.972
3	.859	.972
4	.875	.972
5	.897	.971
6	.680	.975
7	.910	.971
8	.852	.972
9	.880	.972
10	.897	.971
11	.828	.972
12	.712	.974
13	.815	.973
14	.761	.974
15	.837	.972

De esta manera, con la misma finalidad de aumentar la fiabilidad de los resultados obtenidos para la escala de Compromiso Organizacional, se pasó a eliminar el ítem 6 y recalcular los coeficientes Omega para la escala en general y por ítem. Como resultado, se tuvo que todos los ítems cuentan con un coeficiente menor al de la escala general de Compromiso Organizacional, el cual fue de $\omega = .975$. La tabla 5.5 refleja estos nuevos resultados.

Tabla 5.6

Correlación ítem-test del UWES-17 (escala Compromiso Organizacional) con eliminación de los ítems 6, 16 y 17

Ítem	Si el ítem se eliminara	
	Correlación ítem-test	Coefficiente Omega
1	.842	.973
2	.837	.973
3	.854	.973
4	.877	.972
5	.902	.972
7	.907	.972
8	.845	.973
9	.878	.972
10	.907	.972
11	.823	.973
12	.711	.975
13	.820	.973
14	.755	.974
15	.841	.973

Adicionalmente, se analizó la normalidad a nivel poblacional mediante la prueba de bondad de ajuste Shapiro-Wilk. Los resultados obtenidos en las tablas 5.7 y 5.8 demuestran que existen evidencias para afirmar que los puntajes obtenidos se distribuyen de manera no normal a nivel poblacional ($p < .05$) en ambos casos (en las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral). De esta manera, los análisis de datos posteriores se realizarán a través de pruebas no paramétricas (Saravia, 2014).

Tabla 5.7*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para los puntajes del Cuestionario UWES-17*

Escala y Subescalas	Shapiro-Wilk		
	<i>W</i>	<i>df</i>	<i>Sig</i>
Compromiso organizacional	.955	100	.002
Vigor	.956	100	.002
Dedicación	.936	100	<.001
Absorción	.965	100	.010

Tabla 5.8*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para los puntajes del Índice Chamba (Escala Chamba es Chamba)*

Escala y Subescalas	Shapiro-Wilk		
	<i>W</i>	<i>df</i>	<i>Sig</i>
Satisfacción Laboral	.926	100	<.001
Expectativa subjetiva	.829	100	<.001
Percepción de logro	.944	100	<.001

Cabe mencionar que, en un inicio, se partió del supuesto de que los datos de la muestra se distribuían de manera normal a nivel poblacional. No obstante, luego de realizar la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, los resultados evidenciaron que las puntuaciones obtenidas para la muestra se distribuyen de manera no normal. Por ello, se estarán utilizando los estadísticos no paramétricos, como el coeficiente de Spearman, para el análisis correlacional entre las variables de estudio.

5.2 Análisis Correlacional

En concordancia con los resultados obtenidos en el análisis descriptivo, en donde se obtuvo una distribución no normal de los puntajes a nivel poblacional, se utilizó el coeficiente de Spearman con la finalidad de medir la fuerza de la correlación entre las escalas de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral y sus subescalas (tabla 5.9). Se utilizó el coeficiente de Spearman para el análisis debido a que, a comparación del coeficiente de Pearson, en este no se necesita que los datos obtenidos provengan de una distribución normal (Field, 2013).

Tabla 5.9

Correlaciones entre las escalas y subescalas del Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

Escalas y subescalas	Satisfacción Laboral	Expectativa Subjetiva	Percepción de Logro
Engagement	.513**	.279**	.551**
Absorción	.437**	.210*	.494**
Vigor	.503**	.296**	.521**
Dedicación	.521**	.273**	.566**

**p<.01

* p<.05

Tal como se evidencia en la tabla 5.9 existe una correlación directa entre las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral. Asimismo, se cuenta con una correlación estadísticamente significativa y un tamaño del efecto grande según la clasificación de Cohen (Ellis, 2010). De esta manera, se logra observar que a mayor satisfacción laboral en un colaborador, mayor su compromiso organizacional o engagement.

Asimismo, se pueden observar que las 3 subescalas del Compromiso Organizacional (Absorción, Vigor y Dedicación) y la variable Satisfacción Laboral

evidencian correlaciones positivas. Además, todas las relaciones son estadísticamente significativas, dándose la correlación más alta entre la subescala de dedicación y la Satisfacción Laboral. Por un lado, existe una correlación directa entre el constructo Compromiso Organizacional y las 2 subescalas de la Satisfacción Laboral (Expectativa Subjetiva y Percepción de Logro); por otro, las subescalas de ambas variables también se relacionan de forma directa entre sí. Específicamente, se evidencia que todas las correlaciones son positivas, encontrando que las más altas se dan entre el Compromiso Organizacional y la Percepción de Logro y entre la Dedicación y la Percepción de Logro.



CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como principal objetivo identificar la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en colaboradores de puestos administrativos, pertenecientes a empresas de Lima Metropolitana de diferentes sectores que tengan como mínimo 1000 trabajadores.

A continuación, se pasará a discutir los resultados del análisis descriptivo y correlacional, para luego establecer algunos aportes y limitaciones dentro de la investigación realizada. En primer lugar, inicialmente se había partido del supuesto de que ambas variables se relacionaban de manera directa, por lo que tendrían que ser analizadas desde dos principales estadísticos: el coeficiente de correlación de Pearson, el cual tiene como objetivo medir el grado de asociación entre dos variables cuantitativas que tengan una distribución normal bivariada de forma conjunta (Restrepo & González, 2007) y mediante la prueba de normalidad Shapiro-Wilk.

Esta última se ha convertido, en los últimos años, en una de las pruebas más utilizadas para definir la normalidad en una distribución, principalmente debido a que sus propiedades cuentan con un mayor nivel de efectividad y potencia frente a otras (Razali & Wah, 2011). Mediante el uso de estos dos estadísticos se pretende verificar si la muestra recolectada incluye datos que se distribuyen de manera normal a nivel poblacional.

No obstante, los resultados obtenidos después de realizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk evidencian que las puntuaciones para la muestra se distribuyen de manera no normal en el caso de ambas variables (tabla 5.7 y 5.8). Esta afirmación es respaldada por los datos obtenidos en los estadísticos descriptivos, específicamente en los índices de asimetría y curtosis (tabla 5.1 y 5.2). En este caso, para la satisfacción laboral se tuvo un índice de asimetría de -3.80, evidenciando una distribución asimétrica negativa donde los valores altos o extremos se encuentran ubicados hacia la izquierda; es decir, no se distribuyen de manera simétrica como se esperaba.

Asimismo, en base los resultados de la prueba de bondad de ajuste para determinar la normalidad de los resultados, Shapiro-Wilk, se puede afirmar que los puntajes obtenidos en ambas variables se distribuyen de manera no normal a nivel poblacional. Esto último se contradice con el supuesto con el que se había partido inicialmente, lo que implicó que se tuvieran que utilizar estadísticos no paramétricos para evaluar la relación entre los constructos.

Así, en cuanto a la hipótesis general respecto a la relación entre las variables de satisfacción laboral y engagement, se logró hallar una correlación positiva y significativa entre ellas, junto con un tamaño del efecto grande según la clasificación de Cohen, ($r=.513$; $p<.01$) así como entre sus subescalas (tabla 5.9). Esto evidencia que, en aquellos colaboradores evaluados de puestos administrativos de empresas en Lima Metropolitana, a mayores niveles de satisfacción laboral mayor será su compromiso organizacional o engagement.

Estos resultados son congruentes con los encontrados en diversas investigaciones realizadas a nivel internacional. En primer lugar, según lo propuesto por Mañas et al. (2007), la satisfacción laboral es una variable predictora del compromiso o engagement organizacional, confirmando la relación entre estas dos variables ($r=.38$; $p<.01$) y estableciendo que los niveles de satisfacción mantienen una correlación inversa con la infelicidad de los colaboradores. Este estudio fue aplicado en una muestra de 697 colaboradores pertenecientes a diferentes posiciones (operarios, administrativos, técnicos y directivos) con edades entre 24 y 68 años.

En segundo lugar, Zurita et al. (2014) evidenciaron, tras la realización de un análisis correlacional entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, la existencia de una correlación alta, positiva y significativa entre los constructos ($r=.41$; $p<.01$). El aspecto novedoso que los autores agregan con la realización de este estudio es la muestra compuesta por 80 funcionarios públicos del Juzgado de Granada, entre los 33 y 58 años, de diferentes cargos administrativos (donde no se había analizado previamente).

En cuanto a las investigaciones nacionales, Messarina (2019) encontró que existe una correlación positiva y directa entre las variables de satisfacción laboral y engagement

($r = .30$; $p < .01$), así como un vínculo entre los componentes de cada una de las variables mencionadas. La muestra utilizada para este estudio fue de 100 personas que se desempeñaban en puestos de operarios, entre los 18 y 60 años del sexo masculino.

En segundo lugar, Portilla (2017) llevó a cabo un estudio donde afirma que existe una relación entre las dos variables mencionadas ($r = .22$; $p < .01$). La muestra fue compuesta por 200 colaboradores, para lo cual, fueron seleccionados considerando los siguientes criterios: encontrarse en un rango de edad entre los 18 y 69 años, haber concluido estudios técnicos y/o universitarios, permanencia en la empresa no menor a un mes. Su estudio concluyó que, a pesar que son muchos los factores que pueden incidir en el compromiso de un colaborador hacia su empresa, la satisfacción laboral es uno que los que puede llegar a generar mayor efecto en cuanto al aumento o disminución del grado de conformidad con el centro de trabajo.

Por último, Esquerre y Ruiz (2017) realizaron una investigación en donde encontraron que existe una relación directa y altamente significativa entre ambas variables ($r = .67$; $p < .01$). Se tuvieron 62 participantes en el estudio, entre los cuales se encontraban docentes de primaria y secundaria, auxiliares y personal administrativo.

Por otro lado, se hallaron las correlaciones entre la variable de satisfacción laboral y las subdimensiones de la variable de compromiso organizacional, obteniendo los siguientes resultados: Entre el constructo de satisfacción laboral y absorción ($r = .437$; $p < .01$); satisfacción laboral y vigor ($r = .503$; $p < .01$); satisfacción laboral y dedicación ($r = .521$; $p < .01$). Como se puede observar, todas las relaciones son positivas y estadísticamente significativas, lo cual corrobora las hipótesis específicas planteadas al inicio de la investigación.

En primer lugar, el resultado de la primera correlación se puede deber a que, según lo planteado por Fuentes (2012), la satisfacción laboral se relaciona con la cantidad de tiempo y energía que invierte un colaborador en la empresa, de modo que evita faltar al trabajo y labora largas jornadas si fuera necesario. Esto se relaciona con la subdimensión de absorción, la cual hace referencia a la inmersión e involucramiento de la persona hacia el trabajo. Así, los empleados tienden a sentirse más impulsados por las actividades que

realizan, pudiendo presentar dificultades para dejar el trabajo (Schaufeli & Bakker, 2003).

En segundo lugar, el resultado de la correlación entre la satisfacción laboral y el vigor puede deberse a que el estado de ánimo en el trabajo influye en la satisfacción del colaborador. De esta manera, aquellas personas que tengan mayores niveles de satisfacción hacia su trabajo, evidenciarán altos niveles de energía y entusiasmo. Esto se relaciona con el la subdimensión de vigor, debido a que esta hace mención al grado de energía que demuestra un trabajador al realizar sus funciones. En otras palabras, los empleados que cuentan con mayor vigor hacia sus labores, suelen caracterizarse por su disposición, dedicación y persistencia ante posibles dificultades (Mañas, 2007; Schaufeli & Bakker, 2003)

En tercer lugar, el resultado de la última correlación evidencia que la satisfacción laboral se relaciona con la subdimensión de dedicación, la cual genera que un colaborador se identifique más con su trabajo al encontrar sentido, inspiración y desafíos en él. De esta manera, al experimentar mayores niveles de satisfacción, los trabajadores aumentarán el deseo de permanecer, participar e involucrarse activamente en las diferentes actividades que se desarrollen en la organización (Fuentes, 2012; Schaufeli & Bakker, 2003).

En conclusión, en base a la revisión de la literatura a nivel global, se puede decir que, si bien no se utilizaron los mismos instrumentos en las investigaciones estudiadas, existe una correlación directa, positiva y significativa entre las variables analizadas. De esta manera, a mayores niveles de satisfacción de un colaborador hacia su centro laboral, se presentarán mayores niveles de compromiso hacia el mismo. Así, se podría corroborar la hipótesis general planteada en donde se afirma que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el engagement en colaboradores administrativos de empresas privadas en Lima Metropolitana.

Finalmente, el presente estudio cuenta con algunas implicancias que podrían ser aplicadas dentro del contexto organizacional. En primer lugar, es importante que las organizaciones conozcan y sean conscientes de los niveles de satisfacción y compromiso de sus colaboradores, ya que, en base a esos resultados, pueden hacer un diagnóstico de

la situación actual e implementar acciones que busquen mantener o aumentar dichos niveles. Esto último, como ya se explicó, puede traer beneficios tales como aumento de la productividad, rendimiento, identificación con la empresa y motivación (Zurita et al., 2014).

Llevando esta información al contexto organizacional, especialmente a las áreas con personal administrativo, las empresas que cuenten con la información o datos de la satisfacción y/o engagement de su personal podrán tener un punto de partida para sus planes de acción. Específicamente, se podrá establecer un diagnóstico de aquellas necesidades que puedan estar presentes en sus colaboradores y, que en muchas ocasiones, no son conocidas directamente por los líderes de equipo, gerentes o directivos.

Como punto inicial, los índices de satisfacción y engagement permiten identificar aquellos aspectos considerados como relevantes por el personal, teniendo por ejemplo el balance entre la familia y el trabajo, nuevos retos en el puesto, oportunidades claras de crecimiento profesional, sentimiento de pertenencia, remuneración o beneficios que puedan ser percibidos como superiores a otras empresas dentro del mismo sector, entre otros factores (Deloitte, 2019). Tener un mayor alcance de estos permitiría a las organizaciones poder potenciar su Propuesta de Valor al Empleado (PVE) mediante beneficios y/o condiciones laborales que se ajusten mejor a lo esperado por sus trabajadores.

En segundo lugar, tomando en consideración lo mencionado anteriormente, al ser los empleados considerados como una de las piezas claves y fundamentales dentro de una empresa, estos deben mantenerse motivados y entusiastas respecto a su lugar de trabajo para lograr comprometerse con la consecución de objetivos organizacionales. El que puedan percibir su trabajo como una fuente para su desarrollo tanto a nivel personal como profesional (donde existan condiciones que permitan satisfacer las propias necesidades), permite que se vean más involucrados y, por ende, más productivos en cuanto al desempeño laboral (Carrasco et al., 2010). Así, debido a la importancia de mantener activa la motivación en todos los colaboradores, las empresas deben orientar todos sus esfuerzos a fomentar el bienestar, ya que, fuera de ser una estrategia de retención para

aquel personal considerado talento, es una acción que refleja su preocupación por contar con un personal saludable física y mentalmente.

De esta manera, acciones como reevaluar o rediseñar los beneficios a nivel de planes de salud, programas de alimentación y actividad física, contar con un área de salud (conformada por un equipo de médicos y apoyo psicológico), entre otras, podrían ser algunos de los puntos para empezar a trabajar. Es importante recalcar que los cambios que se puedan implementar en una empresa deben estar alineados con un diagnóstico de necesidades inicial, ya que estas acciones deben ser coherentes con las expectativas de todos para que puedan cumplir con sus objetivos.

En tercer lugar, según lo propuesto por Claire y Bohrt (2004) el contar con colaboradores satisfechos y comprometidos con la organización podría generar un mejor reconocimiento de la marca empleadora, donde los propios trabajadores sean quienes se encarguen de demostrar los orgullosos que se sienten de pertenecer a la empresa, resaltando los logros y metas positivas alcanzadas, el buen trato que reciben, entre otros.

Para poder generar una marca empleadora que finalmente logre aumentar la satisfacción y engagement se debe desarrollar una Propuesta de Valor al Empleado (PVE) que logre abordar todas sus necesidades y expectativas, tomando en cuenta las características demográficas de los trabajadores que componen la organización.

Un artículo de Deloitte (2020) sostiene que actualmente las empresas más reconocidas están desarrollando una conexión más potente entre el sentido de pertenencia y el desempeño; a través de un sentimiento de contribución a los objetivos organizacionales más significativos, así como mayor cercanía entre los miembros del equipo. Al estar orientados a un objetivo en común, el foco principal se encuentra en generar acciones y debates acerca de la manera en la que se cumplirá con el resultado, perdiendo relevancia las diferencias de opinión acerca de temas que no se encuentran directamente relacionados.

Asimismo, según un estudio realizado por BetterUp (2019) evidencia que aquellos colaboradores que cuentan con un mayor sentido de pertenencia con su empresa tienen un 56% más probabilidades de presentar un alto desempeño, 50% menos

probabilidades de rotación y 75% menos probabilidades de ausentismo en un año, comparado con aquellos trabajadores que no se logran identificar con su organización.

Otro factor fundamental para tener en cuenta en la creación de la PVE es considerar las diferencias generacionales en los colaboradores para poder diversificar y orientar las diferentes estrategias y acciones. Para lograrlo, las empresas deben entender las actitudes, expectativas y valores de sus colaboradores a través de encuestas, focus groups, entrevistas. De esta manera, podrán comprender las características específicas de cada grupo generacional y desarrollar propuestas diferenciadas o generales, según las preferencias (Deloitte, 2020).

En general, estas situaciones terminan repercutiendo en que sean los propios colaboradores quienes recomienden sus organizaciones como buenos lugares para trabajar entre sus conocidos, logrando aumentar o posicionar la marca empleadora a nivel del negocio. Adicional a ello, el contar con este tipo de reconocimiento logra dar a conocer las propuestas de retención con las que cuenta la organización y atraer a potenciales candidatos.

Por último, hoy en día las organizaciones están esforzándose en crear diversos programas para que los colaboradores puedan tener una mejor vida en el trabajo, basándose en la experiencia diaria de los mismos. Sin embargo, según las Tendencias Globales de Capital Humano realizadas por Deloitte en el 2019, sostienen que el componente más importante es el trabajo en sí mismo; es decir, lograr que los trabajadores sientan que su trabajo es relevante, generando un sentido de pertenencia, confianza y profundizando las relaciones humanas. En otras palabras, el siguiente paso es lograr que las empresas puedan generar acciones más allá de los beneficios y recompensas, enfocándose en la adecuación y diseño del puesto de trabajo, así como la relevancia e impacto que este tiene en la organización y consecución de objetivos estratégicos.

Sin embargo, es importante mencionar que el presente estudio cuenta con ciertas limitaciones. Una de ellas se relaciona con la incapacidad de poder generalizar los resultados obtenidos, ya que se cuenta con una muestra seleccionada de manera no aleatoria, por lo tanto sería una limitante para su validez externa; debido a esto, se deben

realizar estudios con un número de participantes más amplio al actual. Asimismo, a nivel nacional existe una escasez de investigaciones que relacionen las dos variables analizadas y que se den dentro del contexto empresarial, por lo que se dificulta la comparación de los resultados obtenidos en el presente estudio. Estas limitaciones pueden ser consideradas para futuros estudios donde se busque analizar la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en el sector organizacional peruano.



CONCLUSIONES

- Se logró identificar una correlación estadísticamente significativa y un tamaño del efecto grande, según la clasificación de Cohen ($r=.513$), entre la satisfacción laboral y el engagement en colaboradores de puestos administrativos de empresas en Lima Metropolitana con un mínimo de 1000 trabajadores.
- Se evidenció que la subdimensión absorción del compromiso organizacional se correlaciona de manera positiva con la satisfacción laboral.
- Se evidenció que la subdimensión vigor del compromiso organizacional se correlaciona de manera positiva con la satisfacción laboral.
- Se evidenció que la subdimensión dedicación del compromiso organizacional se correlaciona de manera positiva con la satisfacción laboral.
- Se evidenció que la subdimensión expectativa subjetiva de la satisfacción laboral se correlaciona de manera positiva con el compromiso organizacional.
- Se evidenció que la subdimensión percepción de logro de la satisfacción laboral se correlaciona de manera positiva con el compromiso organizacional.

RECOMENDACIONES

- Dado que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se encuentran relacionados y terminan impactando en aspectos como productividad, desempeño, rotación y ausentismo, se recomienda que las empresas implementen diversas acciones relacionadas a mejorar la experiencia de su personal. Entre las actividades que se podrían implementar se tienen: Programas de reconocimiento, desarrollo de la capacidad de liderazgo entre los equipos de trabajo a través de sesiones o talleres de formación y la evaluación periódica de las necesidades actuales de los colaboradores para brindar programas de beneficios más personalizados.
- Se recomienda replicar el estudio, utilizando los mismos instrumentos, en una población compuesta por más participantes. Esto con la finalidad de poder obtener resultados que puedan ser generalizados y finalmente comparados con otros similares dentro del ámbito organizacional.
- Realizar investigaciones donde se ponga énfasis en el estudio de las diferencias a nivel sociodemográfico (edad, tiempo de permanencia en la empresa o el sector de la organización) entre las variables de satisfacción laboral y compromiso organizacional.
- Realizar una investigación con un enfoque mixto, donde se complementen los resultados de los estudios cuantitativos existentes con algunas técnicas o herramientas cualitativas, tales como entrevistas individuales o grupales a los colaboradores. Se considera que el utilizar métodos mixtos podría significar una ventaja, ya que permite obtener información de primera mano, generando mayor solidez al momento de interpretar los datos.

REFERENCIAS

- Alva, J.L. y Juárez, J.A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/716#:~:text=Como%20hip%C3%B3tesis%20se%20consider%C3%B3%3A%20La,distrito%20de%20Trujillo%20es%20directa>
- AON Hewitt. (2012). *2012 Trends in global employee engagement* [Tendencias globales en compromiso organizacional 2012]. https://www.aon.com/attachments/human-capital-consulting/2012_TrendsInGlobalEngagement_Final_v11.pdf
- AON. (2016). *2016 Trends in global employee engagement* [2016 Tendencias globales en compromiso organizacional]. <https://www.skz.si/wp-content/uploads/2016/10/2016-Trends-in-Global-Employee-Engagement-1.pdf>
- AON Hewitt (2018). *2018 Trends in Global Employee Engagement*. [Tendencias globales en compromiso organizacional 2018]. http://images.transcontinentalmedia.com/LAF/lacom/Aon_2018_Trends_In_Global_Employee_Engagement.pdf
- AON. (2019). *Benefits and Trends Survey 2019* [Encuesta de beneficios y tendencias 2019]. https://aoninsights.com.au/wpcontent/uploads/Aon_2019_Benefits_and_Trends_Survey_Report_FINAL.pdf
- Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Revista Ciencia & Trabajo*,

16(51), 185-191. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000300010&script=sci_arttext

Balzarini, M., Bruno, C., Córdoba, M. y Teich, I. (2015). Herramientas en el análisis estadístico multivariado. *Escuela Virtual Internacional CAVILA*, 14(5), 1-199. https://www.researchgate.net/profile/Monica_Balzarini3/publication/286931204_Herramientas_en_el_Analisis_Estadistico_Multivariado/links/5670e57808ae0d8b0cc1001a/Herramientas-en-el-Analisis-Estadistico-Multivariado.pdf

Batanero, C., Gea, M., López, M. y Arteaga, P. (2015). Análisis de los conceptos asociados a la correlación y regresión en los textos de bachillerato. *Didacticae*, 1(10), 6066. <http://revistes.ub.edu/index.php/didacticae/article/view/18082/20709>

BetterUp. (2020). *The value of belonging at work: New frontiers for inclusion* [El valor de pertenencia en el trabajo: Nuevas fronteras para la inclusión]. <https://www.betterup.com/en-us/resources/reports/the-value-of-belonging-at-work-the-business-case-for-investing-in-workplace-inclusion>

Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional de la Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>

Borrego, Y. (2016). *El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales* [Tesis de doctorado, Universidad de Huelva]. Repositorio institucional de la Universidad de Huelva. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11948>

Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana* [Tesis de licenciatura, Universidad ESAN]. Repositorio institucional de la Universidad ESAN.

<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabrera, C.O. y Trigozo, G.M. (2017). *Percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Unión <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/713>

Campo-Arias, A. y Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Revista Salud Pública*, 10(5), 831-839. <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v10n5/v10n5a15.pdf>

Candia, M., Castro, C. y Sánchez, E. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional de la Universidad del Pacífico. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestr ia_2017.pdf?sequence=1

Carrasco, A., De la Corte, C. y León, J.M. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*, 1(8), 120-140. http://www.integraorg.com/wp-content/docs/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf

Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. y Gómez, C. (2013) Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 21(6), 1314-1320. http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf

Castañeda, R. (2011). *El proceso de cambio en las organizaciones* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Nuevo León. <http://eprints.uanl.mx/2341/1/1080227417.pdf>

- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M.J. y Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral: una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16. <http://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 54(6), 159-165. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>
- Claure, M. y Bohrt, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Revista Ajayu*, 2(1), 93-125. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v2n1/v2n1a8.pdf>
- Clifton, J. (2017). The world's broken workplace [El ambiente de trabajo dañado del mundo]. *The chairman's blog*. https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx?g_source=position1&g_medium=related&g_campaign=tiles
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* [Análisis de potencia estadística para las ciencias de la conducta]. Lawrence Erlbaum Associates. <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Revista de Ciencias Médicas de Cienfuegos*, 14(1), 81-83. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n1/ms16114.pdf>
- Deloitte Perú. (2015). *Tendencias Globales en Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- Deloitte Perú. (2019). *Tendencias Globales en Capital Humano 2019: Liderando en la empresa social*. <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/human-capital/articles/Tendencias-Globales-en-HC-2019.html>

- Deloitte Perú. (2020). *Tendencias Globales en Capital Humano 2020: La Empresa Social en acción*. <https://www2.deloitte.com/uy/es/pages/human-capital/articles/tendencias-globales-en-HC-2020.html>
- Demerouti, E., Bakker, A., DeJonge, J., Janssen, P. & Schaufeli, W. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control [Síndrome de burnout y compromiso organizacional como función de demanda y control]. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(4), 279-286. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/172.pdf>-doi:10.5271/sjweh.615
- Diario Gestión. (2014). *Trabajadores no son felices en su centro de labores*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Diario Gestión. (2015). *Empresas consideran que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>
- Diario Gestión. (2017). *Los empleados felices son 300% más innovadores y 13% más productivos*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empleados-felices-son-300-innovadores-13-productivos-149977>
- Ellis, P. (2010). The essential guide to effect sizes: Statistical power, meta-analysis, and the interpretation of research results [Guía esencial a tamaños del efecto: Estadísticos de potencia, meta-análisis e interpretación de resultados de la investigación]. Cambridge University Press. <https://books.google.com.pe>
- Esquerre, G. y Ruiz, M. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución educativa - Trujillo 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11755>
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A. & Lang, A.G. (2009). Statistical power analysis using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses [Análisis de la

- potencia estadística utilizando G*Power 3.1: Pruebas de correlación y análisis de de regression]. *Behavior Research Methods*, 41(4), 1149-1160. http://www.gpower.hhu.de/fileadmin/redaktion/Fakultaeten/Mathematisch-Naturwissenschaftliche_Fakultaet/Psychologie/AAP/gpower/GPower31-BRM-Paper.pdf
- Ferrando, P. y Anguiano, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en Psicología. *Revista Papeles del Psicólogo*, 31, 18-33. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1793.pdf>
- Ferrero, J. (2011). *Estudio de la satisfacción laboral de los yeseros* [Tesis para licenciatura, Universidad Politécnica de Valencia]. Repositorio institucional de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/12333/PFG%20Javier%20Ferrero%20Berlanga.pdf?sequence=1>
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using SPSS* [Descubriendo estadísticos utilizando SPSS]. (4th ed.) Sage. https://www.academia.edu/40208201/Discovering_Statistics_Using_IBM_SPSS_Statistics_4th_Edition_by_Andy_Field
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. y Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206. <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>
- Fonseca, J.M. y Cruz, C.E. (2019). Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización. *Revista CES Psicología*, 12(2), 126-140. <https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/4614/3011>
- Fuentes, S.M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* [Tesis para licenciatura, Universidad Rafael Landívar].

Repositorio institucional de la Universidad Rafael Landívar.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

García, D. (2010). Satisfacción laboral: Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 8(5), 26-51. <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

García, T. (2020). *Work engagement e intención de rotación en una empresa peruana de retail* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17483/Garc%c3%ada_Dumler_Work_engagement_e%20intentaci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, M. y Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6113728>

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Cuyo https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Hanover. (2019). Reliability Analysis [Análisis de fiabilidad]. *Hanover College*. <https://psychology.hanover.edu/classes/ResearchMethods/jamovi/reliability/reliability-2.html>

Hernández, C., Llorens, S., Rodríguez, A. y Dickinson, M. (2016) Validación de la escala UWES-9 en profesionales de la salud en México. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 89-100. <http://www.scielo.org.co/pdf/pepsi/v14n2/v14n2a07.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). 6ta edición. *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Hernández, L. y Oramas, A. (2018). Factores psicosociales laborales relacionados con el work engagement desde el Modelo de Demandas-Recursos Laborales en

- trabajadores cubanos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 19(2), 19-23.
http://www.bvs.sld.cu/revistas/rst/vol19_2_18/rst03218.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana*.
<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-mercado-laboral-nov-dic2020-ene2021.pdf>
- Lacave, C., Molina, A., Fernández, M. y Redondo, A. (2015). Análisis de la fiabilidad y validez de un cuestionario docente. *Universitat Oberta La Salle*, 136-146.
http://bioinfo.uib.es/~joemiro/aenui/procJenui/Jen2015/la_anal.pdf
- Lima, J. y Polanco, F. (2017). *Satisfacción laboral en los millenials en comparación a la generación "X" en Arequipa, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio institucional de la Universidad Católica San Pablo.
https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15206/1/LIMA_CORNEJO_JO_R_MIL.pdf
- Ledesma, R., Macbeth, G., y Costada de Kohan, N. (2008). Tamaño del efecto: revisión teórica y aplicaciones con el sistema estadístico. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40(3), 425-439. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80511493002.pdf>
- Locke, E.A. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand McNally.
- López, M. (2019). *Relación entre estrés laboral e inteligencia emocional en millenials de empresas privadas de Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8030/L%c3%b3pez_Mercedes?sequence=1&isAllowed=y
- Luza, F. (2017). *El clima laboral, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de Lima* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5311/Luza_CFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E., Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema* 19 (3), 395-400. <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/26417/1/Psicothema.2007.19.3.395-400.pdf>
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, A. (2015). *Medidas de distribución: asimetría y curtosis*. SPSS Free. <http://www.spssfree.com/curso-de-spss/analisis-descriptivo/medidas-de-distribucion-curtosis-asimetria.html>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A. y Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>
- Mazor, A., Zucker, J., Sivak, M., Coombes, R. y Van Durme, Y. (2017). *Reimagine and craft the employee experience* [Reimagina y diseña la experiencia del colaborador]. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/human-capital/articles/reimagine-and-craft-the-employee-experience.html>
- Messarina, A. (2019). *Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Navarro, E., Linares, C. y Montañana, A. (2010). Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad valenciana.

Revista de la Construcción, 9(1), 4-16. <https://doi.org/10.4067/S0718-915X2010000100002>

- Ocaña, F.M. (2014). *Manual de Estadística Aplicada*. 2ª edición. Ediciones Sider
<https://www.ugr.es/~fmocan/MATERIALES%20DOCTORADO/Descriptiva.pdf>
- Orgambídez, A., Pérez, P. y Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 69-77.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS*.
https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Pedrosa, I., Juarros, J., Robles, A., Basteiro, J. y García, E. (2014). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), 245-254. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy13-5.pbad>
- Portales, C., Araiza, Z. y Velarde, E. (s.f). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista. *Universidad Autónoma de Coahuila*.
http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci__n_Laboral_y_Rotaci__n_de_Personal.pdf
- Portilla, R (2017). *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621718/portilla_br.pdf?sequence=16
- Razali, N.M. y Wah, Y.B. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests [Comparación de potencias en

- pruebas estadísticas de Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling]. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33. <https://doi.org/10.4236/psych.2014.56067>
- Rendón, M., Villasís, M. y Miranda, N. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Restrepo, L.F. y González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista colombiana de ciencias pecuarias*, 20(2), 183-192. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2950/295023034010>
- Rich, B., LePine, J. & Crawford, E. (2010). Job engagement: antecedents and effects on job performance [Compromiso organizacional: Antecedentes y efectos en el desempeño]. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617 – 635. http://adviesburofier.nl/wp-content/uploads/2017/07/2_Job-engagement-and-job-performance_AMJ-2010.pdf
- Richard, K. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa retail, Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/198/Katterine_Tesis_bachiller_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBI NS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBI%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rodríguez, L. (2017). Relación entre cultura organizacional y engagement en Instituciones educativas públicas del distrito de Santiago de Cao, Ascope. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 2(1), 68-81. <https://doi.org/10.18050/RevEXCATHEDRAENNEGOCIOS.v2n1a6>
- Rodríguez-Muñoz, A. y Bakker, A. B. (2013). El Engagement en el trabajo. *Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 437-452). Ediciones Pirámide.

https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_320.pdf

Romero-Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>

Rosales, R. (2015). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6555/ROSALLES_BEDOYA_RUBY_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salanova, M., Bresó, E. y Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de la autoeficacia en el estudio del burnout y engagement. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 215-223. <http://www.want.uji.es/download/hacia-un-modelo-espiral-de-las-creencias-de-eficacia-en-el-estudio-del-burnout-y-del-engagement/>

Salcedo, M.P. (2013). *El papel del engagement en la dirección de una PYME* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio institucional de la Universidad de Cuyo. https://economicas.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf

Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los entornos de trabajo: Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <http://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Saravia, J.C. (16 de noviembre de 2014). Orden y relación: la correlación de Spearman. *Stats SOS*. <https://statssos.net/2014/11/16/bienvenidos-amigos-psicologos/>

Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *UWES: Utrecht Work Engagement Scale*. Utrecht University.

https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

- Schaufeli, W., Bakker, A. & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study [La medición del compromiso organización a través de un cuestionario corto: Un estudio nacional]. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701 – 716. <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schaufeli, W. & Salanova, M. (2007). Work engagement: an emerging psychological concept and its implications for organizations [El compromiso organizacional: Un concepto psicológico emergente y sus implicaciones en las empresas]. *Managing Social and Ethical Issues in Organizations* (135 - 177). Information Age Publishing. <https://books.google.co.in>
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Roma, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach [La medición del compromiso organizacional y el agotamiento laboral: Análisis de 2 muestras desde un enfoque del factor confirmatorio]. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>
- Schaufeli, W. & Van Dierendonck, D. (2000). Utrecht Burnout Scale. *De Psycholoog*, 23(7), 9-11. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/148.pdf>
- Servicio Gallego de Salud. (2014). Epidat 4: Ayuda de análisis descriptivos. *Fondo europeo de desenvolvimiento regional*, 3-36. https://www.sergas.es/gal/documentacionTecnica/docs/SaudePublica/Apli/Epidat4/Ayuda/Ayuda_Epidat_4_Analisis_descriptivo_Octubre2014.pdf
- Spontón, C., Moreno, L., Maffei, L., Spontón, M. y Castellano, E. (2012). Validación del Cuestionario de Engagement UWES a población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Revista de Psicología Liberabit*, 18(2), 147-154. https://www.researchgate.net/publication/261174445_Validacion_del_cuestiona

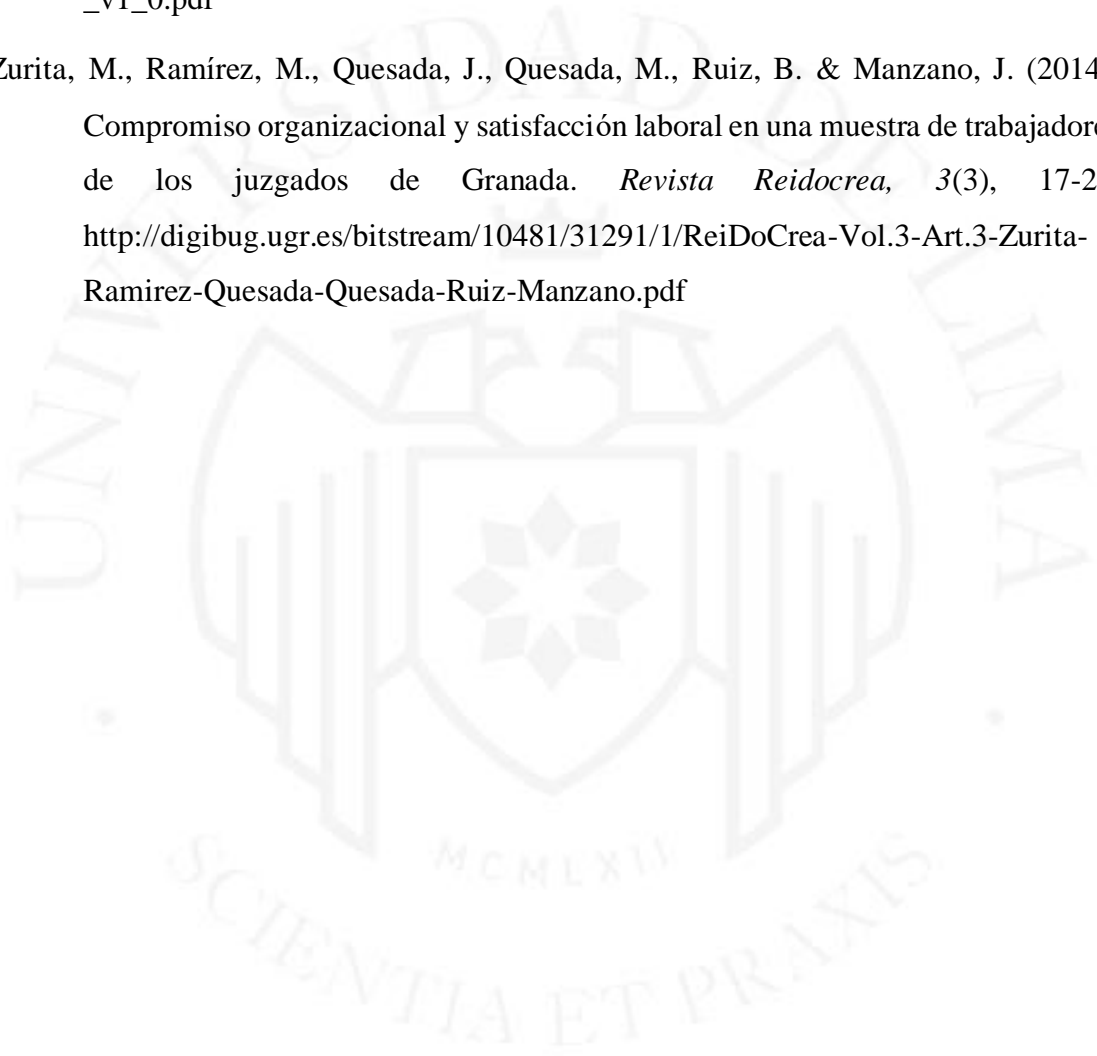
rio_de_Engagement_UWES_a_la_poblacion_de_trabajadores_de_Cordoba_Argentina

- Timmerman, M. (2005). Factor analysis. *Psychological Methods*.
https://www.researchgate.net/publication/51058719_Dimensionality_Assessment_of_Ordered_Polytomous_Items_With_Parallel_Analysis
- Torrado, M., Berlanga, V. (2013) Análisis discriminante mediante SPSS. *Revista de innovación e investigación en educación*, 6(2). <http://doi.org/10.1344/reire2013.6.26210>
- Valero, S. (2013). Transformación e interpretación de las puntuaciones. *Universitat Oberta de Catalunya*, 18(4), 5-33.
http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/69325/1/Psicometr%C3%ADa_M%C3%B3dulo%204_Transformaci%C3%B3n%20e%20interpretaci%C3%B3n%20de%20las%20puntuaciones.pdf
- Velásquez, C. (2011). *Características del ausentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Córdoba]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Córdoba.
<http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar>
- Ventura, J.L. y Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625-627.
<https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>
- Wefald, A. & Downey, R. (2009). Job Engagement in Organizations: Fad, fashion, or folderol?. *Journal of Organizational Behavior*, 30(1), 141-145.
<https://doi.org/10.1002/job.560>
- Weigold, A., Weigold, I. & Russell, E. (2013). Examination of the equivalence of self-report survey-based paper-and-pencil and internet data collection methods [Evaluación de la equivalencia del reporte autoaplicado en lápiz y papel, y los

métodos de recolección de datos mediante el uso de internet]. *Psychological methods*, 18(1), 53-70. <https://doi.org/10.1037/a0031607>

Yamamoto, J. (2012). *El Índice Chamba 1.0 manual de aplicación*. Pontificia Universidad Católica del Perú. http://blog.pucp.edu.pe/blog/wp-content/uploads/sites/207/2008/10/indice_chamba_1_0__manual_de_aplicacion_v1_0.pdf

Zurita, M., Ramírez, M., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B. & Manzano, J. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de Granada. *Revista Reidocrea*, 3(3), 17-25. <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf>







ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario de Compromiso Laboral UWES

original

Cuestionario UWES

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

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. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos 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, continuo trabajar

ANEXO 2: Cuestionario de Compromiso Laboral UWES adaptado por Messarina (2019)

Cuestionario UWES

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

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 concentrado en mi trabajo
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago
11. _____ Estoy muy concentrado en mi trabajo
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos 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, continuo trabajar

ANEXO 3: Cuestionario Índice Chamba original

El Índice Chamba 1.0

El área de desarrollo del talento humano se ha planteado como objetivo aumentar la satisfacción de los colaboradores. Esto es importante porque a la empresa le interesa el bienestar del personal y porque la satisfacción mejora el rendimiento; lo que se convierte en una relación gana-gana. Para lograr esto, es importante que responda a las siguientes preguntas. No tomará más de cinco minutos. No hay respuestas buenas o malas, lo importante es su sincera opinión. Muchas gracias².

Por favor, responda con sinceridad el siguiente cuestionario. No hay respuestas buenas o malas, lo que importa es su sincera opinión. Agradecemos mucho su colaboración

En esta primera parte de preguntas, NO le preguntamos sobre su trabajo actual. Queremos que piense cómo es un TRABAJO IDEAL para usted, cómo sería un trabajo en donde usted se sienta feliz.

Marque dentro del círculo que refleje mejor su respuesta. Puede elegir entre cuatro opciones:

nada algo muy
importante importante importante importante

Para mí, es importante que EL TRABAJO IDEAL, el trabajo en donde me sienta feliz, me permita:

	nada importante	algo importante	importante	muy importante
1 Tener un cuarto o casa para vivir	()	()	()	()
2 Tener una buena educación para mis hijos	()	()	()	()
3 Tener buena ropa	()	()	()	()
4 Vivir en un ambiente limpio y bonito	()	()	()	()
5 Vivir en un barrio con buenos vecinos, que se apoyan y son organizados	()	()	()	()
6 Tener una buena salud	()	()	()	()
7 Tener movilidad apropiada	()	()	()	()

Para mí, es importante que EL TRABAJO IDEAL (no necesariamente el trabajo que tengo ahora) me ayude a:

	nada importante	algo importante	importante	muy importante
8 Que yo sienta que salgo adelante	()	()	()	()
9 Mantener buenas relaciones con mi pareja y con las personas que más quiero	()	()	()	()
10 Mi autoestima, sentirme apreciado como persona	()	()	()	()
11 Poder hacer las cosas que a mí me gustan	()	()	()	()

Para mí, es importante que en EL TRABAJO IDEAL (no necesariamente el trabajo que tengo ahora):

	nada importante	algo importante	importante	muy importante
12 Me desempeñe haciendo lo que a mí me gusta	()	()	()	()
13 En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo	()	()	()	()
14 Tenga la capacitación suficiente para trabajar bien	()	()	()	()
15 Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito	()	()	()	()
16 Cuento con compañeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente	()	()	()	()

Ahora, por favor piense en SU TRABAJO ACTUAL. Responda las siguientes preguntas pensando en el TRABAJO QUE TIENE AHORA

Marque dentro del círculo que refleje mejor su respuesta. Puede elegir entre cuatro opciones:

nada poco regular bastante

Mi TRABAJO ACTUAL me permite:

	nada	poco	regular	bastante
17 Tener un cuarto o casa para vivir	()	()	()	()
18 Tener una buena educación para mis hijos	()	()	()	()
19 Tener buena ropa	()	()	()	()
20 Vivir en un ambiente limpio y bonito	()	()	()	()
21 Vivir en un barrio con buenos vecinos, que se apoyan y son organizados	()	()	()	()
22 Tener una buena salud	()	()	()	()
23 Tener movilidad apropiada	()	()	()	()

Mi TRABAJO ACTUAL me ayuda a:

	nada	poco	regular	bastante
24 Que yo sienta que salgo adelante	()	()	()	()
25 Mantener buenas relaciones con mi pareja y con las personas que más quiero	()	()	()	()
26 Mi autoestima, sentirme apreciado como persona	()	()	()	()
27 Poder hacer las cosas que a mí me gustan	()	()	()	()

En mi TRABAJO ACTUAL:

	nada	poco	regular	bastante
28 Me desempeño haciendo lo que a mí me gusta	()	()	()	()
29 En general, existe una buena relación entre los compañeros de trabajo	()	()	()	()
30 Me dan la capacitación suficiente para trabajar bien	()	()	()	()
31 Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito	()	()	()	()
32 Cuento con compañeros de trabajo organizados, nos apoyamos mutuamente	()	()	()	()

ANEXO 4: Cuestionario Índice Chamba modificado

El Índice Chamba 1.0

El área de desarrollo del talento humano se ha planteado como objetivo aumentar la satisfacción de los colaboradores. Esto es importante porque a la empresa le interesa el bienestar del personal y porque la satisfacción mejora el rendimiento; lo que se convierte en una relación gana-gana. Para lograr esto, es importante que responda a las siguientes preguntas. No tomará más de cinco minutos. No hay respuestas buenas o malas, lo importante es su sincera opinión. Muchas gracias.

Por favor, responda con sinceridad el siguiente cuestionario. No hay respuestas buenas o malas, lo que importa es su sincera opinión. Agradecemos mucho su colaboración

En esta primera parte de preguntas, NO le preguntamos sobre su trabajo actual. Queremos que piense cómo es un TRABAJO IDEAL para usted, cómo sería un trabajo en donde usted se sienta feliz.

Marque dentro del círculo que refleje mejor su respuesta. Puede elegir entre cuatro opciones:

nada algo muy
importante importante importante importante

Para mí, es importante que EL TRABAJO IDEAL, el trabajo en donde me sienta feliz, me permita:

	nada importante	algo importante	importante	muy importante
1 Que yo sienta que salgo adelante	()	()	()	()
2 Me desempeñe haciendo lo que a mí me gusta	()	()	()	()
3 Tener una buena salud	()	()	()	()
4 En general, exista una buena relación entre los compañeros de trabajo	()	()	()	()
5 Tenga la capacitación suficiente para trabajar bien	()	()	()	()
6 Cuente con un ambiente de trabajo limpio y bonito	()	()	()	()

- 7 Cuento con compaÑeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente () () () ()

Ahora, por favor piense en SU TRABAJO ACTUAL. Responda las siguientes preguntas pensando en el TRABAJO QUE TIENE AHORA

Marque dentro del círculo que refleje mejor su respuesta. Puede elegir entre cuatro opciones:

	nada	poco	regular	bastante
1 Que yo sienta que salgo adelante	()	()	()	()
2 Me desempeÑe haciendo lo que a mí me gusta	()	()	()	()
3 Tener una buena salud	()	()	()	()
4 En general, exista una buena relación entre los compaÑeros de trabajo	()	()	()	()
5 Tenga la capacitación suficiente para trabajar bien	()	()	()	()
6 Cuento con un ambiente de trabajo limpio y bonito	()	()	()	()
7 Cuento con compaÑeros de trabajo que sean organizados, que nos apoyemos mutuamente	()	()	()	()

ANEXO 5: Permiso de uso del Cuestionario de Compromiso Organizacional - UWES 17

Solicitud: Uso de prueba adaptada UWES > Recibidos x



María Paula Coz Olavarria <20140367@aloe.ulima.edu.pe>
para ayleen30mr, Gabriela ▾

lun., 13 may. 19:15 ☆ ↶ ⋮

Estimada **Ayleen**,

Te saluda María Paula Coz, actual estudiante de undécimo ciclo de la Carrera de Psicología de la Universidad de Lima. Según lo conversado por teléfono, te escribo para solicitar tu autorización respecto al uso de la adaptación que realizaste sobre UWES a principios de este año. Como te comenté, Gabriela, a quien pongo en copia, y yo nos encontramos realizando la primera parte de nuestro proyecto de tesis para el título de Bachiller, teniendo como una de nuestras variables el engagement.

Quedo atenta a tu pronta respuesta.

Muchas gracias!

Saludos,

María Paula Coz
Gabriela Matto



Ayleen Messarina <ayleen30mr@gmail.com>

para mí ▾

Hola María Paula, de acuerdo, tienen la autorización. Consideren bien las variables que yo utilicé para la validación.

Éxitos!!

Un abrazo,

Ayleen Messarina.



ANEXO 6: Permiso de uso del Cuestionario de Satisfacción Laboral - Índice de Chamba es Chamba

Utilización de la escala

La escala puede utilizarse para el diagnóstico y la investigación en organizaciones limeñas de forma libre, consignando la referencia a la autoría de la prueba. Es recomendable que sea aplicada por un psicólogo o psicóloga organizacional con competencias en aplicación y evaluación de pruebas psicométricas. Todo uso más allá de lo señalado debe tener el permiso escrito del autor.



ANEXO 7: Ficha sociodemográfica

Edad: _____

Sexo:

Masculino

Femenino

Tiempo que lleva dentro de la empresa: _____

Tipo de trabajo:

Operativo

Administrativo



ANEXO 8: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES

Acepto participar voluntariamente en el estudio, el cual tiene fines académicos como parte del curso de Seminario de Investigación I, y busca estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Asimismo, tengo conocimiento que el trabajo es desarrollado por María Paula Coz y Gabriela Matto, estudiantes de la carrera de Psicología en la Universidad de Lima.

Soy consciente de que tendré que participar de una encuesta individual y confidencial, la cual tomará aproximadamente 20 minutos. Asimismo, reconozco que la información que yo provea en la misma será anónima y no será utilizada para ningún otro propósito fuera del presente estudio sin mi consentimiento; del mismo modo, no se me hará una devolución de los datos obtenidos.

Además, he sido informado (a) de que puedo hacer preguntas en cualquier momento durante mi participación y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida sin que esto me perjudique.

Finalmente, de tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a las estudiantes a los siguientes correos: 20140796@aloe.uli.edu.pe, 20140367@aloe.ulima.edu.pe

Nombre del participante

Firma del participante

Fecha

ANEXO 9. Presupuesto

FASE I: Indagación	COSTO TOTAL
Sub total	S/.0
FASE II: Contacto	COSTO TOTAL
Sub total	S/.0
FASE III: Avance del proyecto	COSTO TOTAL
Sub total	S/.0
FASE IV: Cuestionario	COSTO TOTAL
Sub total	S/.0
FASE V: Recolección de datos	COSTO TOTAL
Obtención de licencia del programa SPSS	S/.340
Sub total	S/.340
FASE VI: Armado del proyecto	COSTO TOTAL
Impresión final del documento del proyecto de tesis	S/.40
Sub total	S/.40

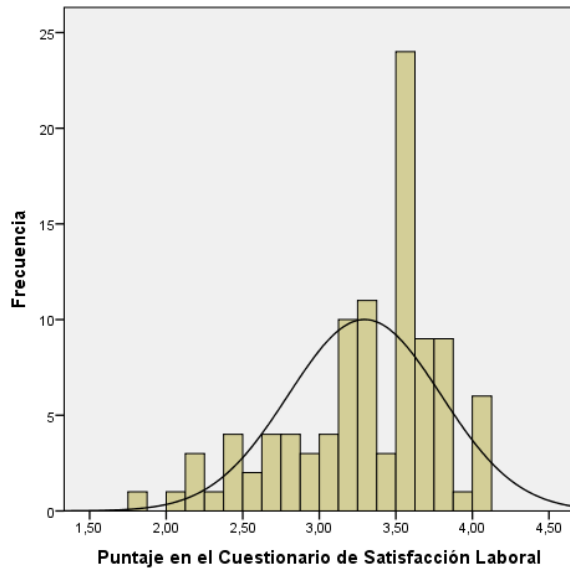
ANEXO 10. Cronograma

Ver documento adjunto



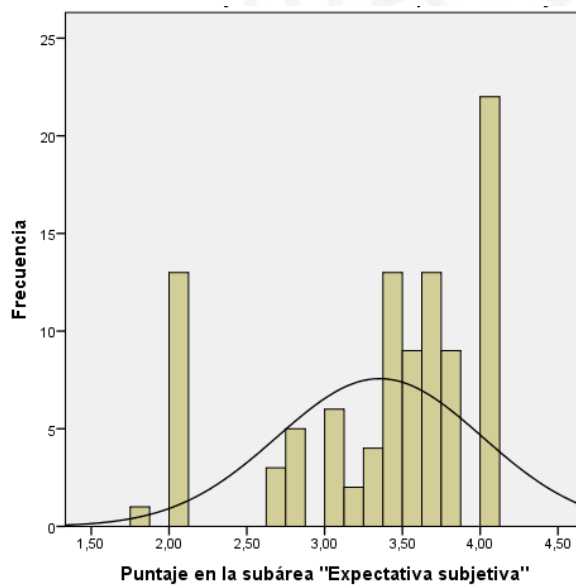
ANEXO 11. Histogramas

Puntaje en el Cuestionario de Satisfacción Laboral



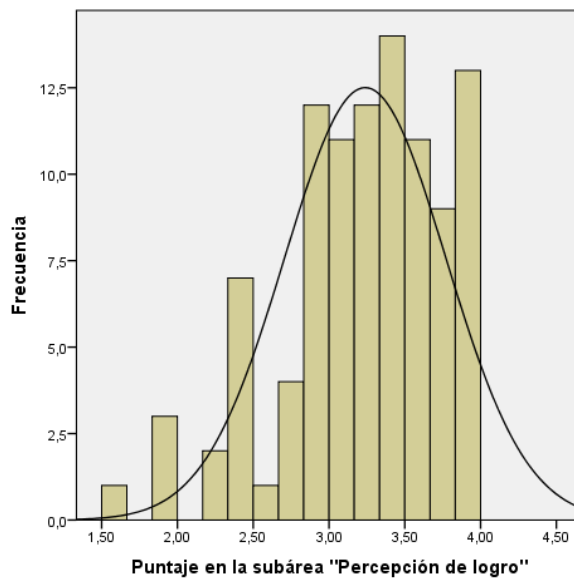
Nota: Número total de casos (100)

Puntaje en la subárea Expectativa Subjetiva



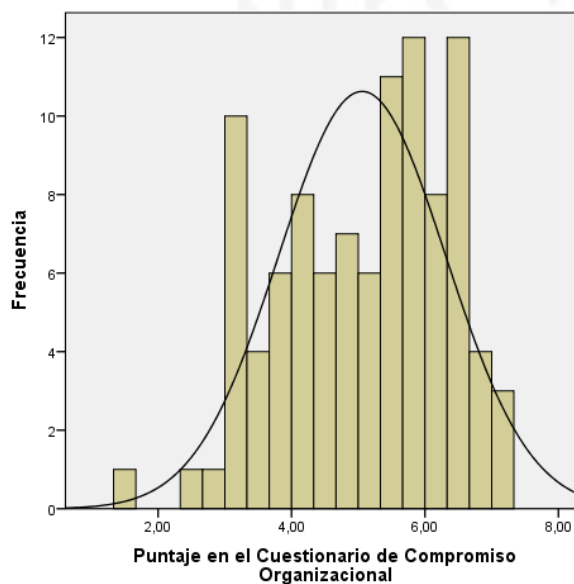
Nota: Número total de casos (100)

Puntaje en la subárea Percepción de Logro



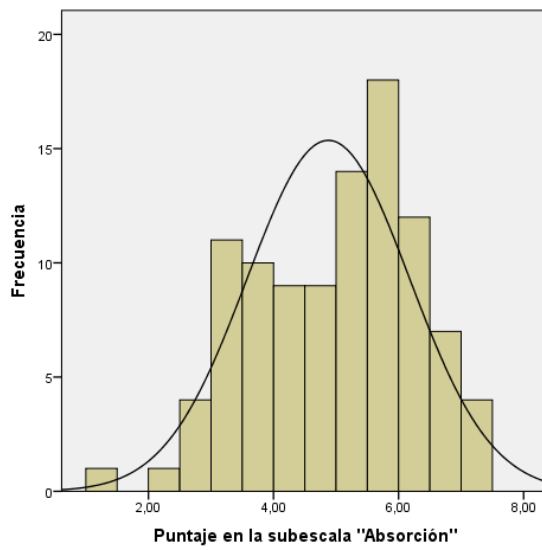
Nota: Número total de casos (100)

Puntaje en el Cuestionario de Compromiso Organizacional



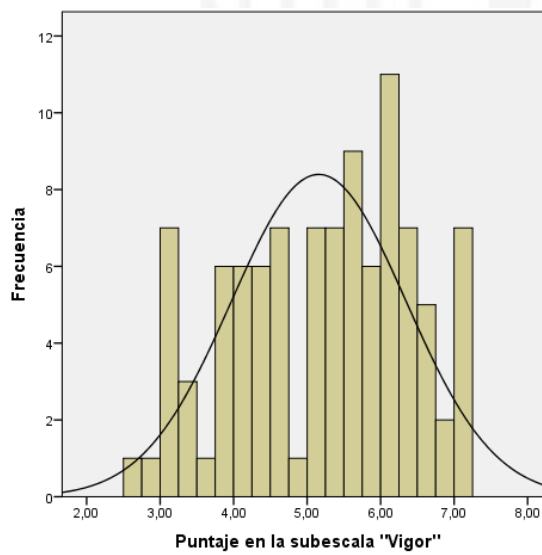
Nota: Número total de casos (100)

Puntaje en la subárea Absorción



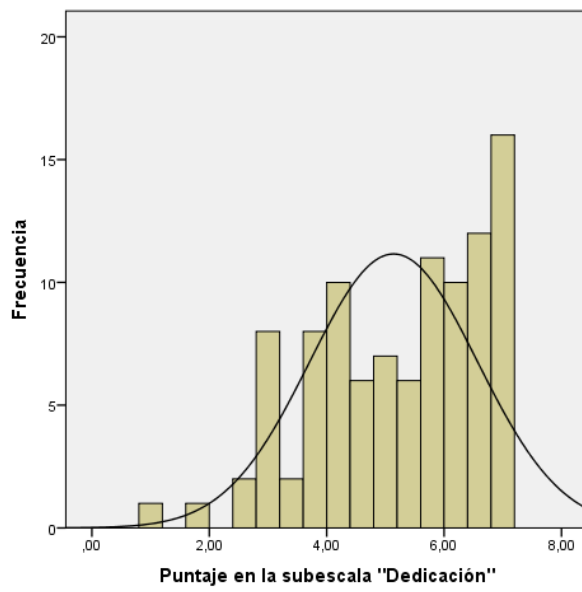
Nota: Número total de casos (100)

Puntaje en la subárea Vigor



Nota: Número total de casos (100)

Puntaje en la subárea Dedicación



Nota: Número total de casos (100)