UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de

Lima

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

AUTOR

Messarina Rios, Ayleen Katia (0000-0003-4945-8920)

ASESOR

Alarcon Parco, Danitsa (0000-0002-4556-0795)

Lima, 16 de enero de 2019

DEDICATORIA

A mis papás.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como propósito estudiar la relación entre *engagement* y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima. La muestra estuvo compuesta por 100 varones con una media de edad de 30 años, a quienes se les aplicó el Cuestionario de *Engagement* UWES 17 (Schaufeli & Bakker, 2003) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (Chiang, Gomez & Salazar, 2014). Los instrumentos contaron con propiedades psicométricas aceptables en la muestra estudiada. Asimismo, el estudio de componentes principales del UWES 17 reportó un KMO de .80 y en la Prueba de Esfericidad de Bartlett se obtuvo un resultado altamente significativo, $X^2(136) = 623.81$ ($p < .001$), mientras que la consistencia interna tuvo un valor de alfa de Cronbach .84. En el caso del cuestionario de Satisfacción Laboral, se muestra un KMO igual a .81, con una Prueba de Esfericidad de Bartlett altamente significativa, $X^2(861) = 2714.67$ ($p < .001$) y una consistencia interna con el valor de alfa de Cronbach .95. Mediante un análisis correlacional se comprobó la relación positiva ($r = .30$, $p < .01$) entre las variables estudiadas, lo que coincide con lo hipotetizado en este estudio.

Palabras clave: Engagement; Satisfacción Laboral; Operarios; Relación Positiva.

Engagement and Labor Satisfaction in operators of a private Company in Lima

ABSTRACT

The main objective of this research was to study the relationship between engagement and labor satisfaction in operators of a private processing and distribution company of glass and aluminum in Lima. The sample consisted of 100 males with an average age of 30 years, who were given the Engagement Questionnaire UWES 17 (Schaufeli & Bakker, 2003) and the Labor Satisfaction Questionnaire (Chiang, Gomez & Salazar, 2014). The instruments had acceptable psychometric properties in the studied sample. Likewise, the study of main components of UWES 17 reported a KMO of .80 and in Bartlett's Test of Sphericity a highly significant result was obtained, $X^2(136) = 623.81$ ($p < .001$), while the internal consistency had an alpha value of Cronbach .84. In the case of the Labor Satisfaction questionnaire, a KMO equal to .81 is shown, with a highly significant Bartlett Sphericity Test, $X^2(861) = 2714.67$ ($p < .001$) and an internal consistency with the alpha value of Cronbach .95. Through a correlational analysis, the positive relationship ($r = .30$, $p < .01$) among the studied variables was verified, which coincides with what was hypothesized in this study.

Keywords: Engagement; Labor Satisfaction; Operators; Positive Relationship.

TABLA DE CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	ENGAGEMENT.....	5
1.2	SATISFACCIÓN LABORAL.....	8
1.3	ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CIFRAS	10
2	MÉTODO.....	12
2.1	PARTICIPANTES	12
2.2	MEDIDAS	13
2.2.1	Cuestionario de Compromiso Laboral UWES	13
2.2.2	Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	14
2.3	PROCEDIMIENTO.....	14
3	RESULTADOS.....	20
3.1	ANÁLISIS PSICOMÉTRICO DEL CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES 17.....	20
3.2	CUESTIONARIO PSICOMÉTRICO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	23
3.3	CORRELACIÓN ENTRE ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL:	31
4	DISCUSIÓN.....	34
5	CONCLUSIÓN.....	40
6	RECOMENDACIONES.....	41
7	REFERENCIAS	42
8	ANEXOS	53
8.1	ANEXO 1: FICHA SOCIODEMOGRÁFICA.....	53
8.2	ANEXO 2: CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES ORIGINAL	54
8.3	ANEXO 3: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL ORIGINAL	55
8.4	ANEXO 4: PERMISO DE USO DEL CUESTIONARIO UWES 17.....	58
8.5	ANEXO 5: PERMISO DE USO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	59
8.6	ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO	60
8.7	ANEXO 7: CUESTIONARIO DEL PROCESO DE PRUEBA PILOTO	60
8.8	ANEXO 8: CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT UWES MODIFICADO	61
8.9	ANEXO 9: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL MODIFICADO	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Modificación de ítems del cuestionario de Satisfacción Laboral para el piloto....</i>	15
Tabla 2 <i>Modificación de ítems del cuestionario de Satisfacción Laboral para la muestra</i>	18
Tabla 3 <i>Cargas factoriales de análisis de componentes principales del inventario de UWES 17</i>	21
Tabla 4 <i>Correlación total de elementos corregida del inventario de UWES 17.....</i>	22
Tabla 5 <i>Cargas factoriales de análisis de componentes principales del inventario de Satisfacción Laboral (9 componentes)</i>	24
Tabla 6 <i>Cargas factoriales de análisis de componentes principales del inventario de Satisfacción Laboral.....</i>	27
Tabla 7 <i>Correlación total de elementos corregida del inventario de Satisfacción Laboral</i>	29
Tabla 8 <i>Estadísticos descriptivos de las dimensiones del cuestionario de Engagement y Satisfacción Laboral.....</i>	31

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Gráfico de la sedimentación	21
<i>Figura 2.</i> Gráfico de la sedimentación	24

1 INTRODUCCIÓN

Tras el crecimiento de las organizaciones se encuentra la labor que realizan los trabajadores, la cual cada vez es más valorada. Esto se ha demostrado a través del interés que demuestran las empresas por desarrollar un modelo de gestión humana que abarque las emociones positivas, las relaciones de trabajo, el *engagement*, etc. (Salanova, Martínez & Llorens, 2005). Cabe mencionar que el *engagement* puede ser entendido como compromiso organizacional, vinculación psicológica al trabajo, o implicación laboral; aunque según lo afirma Salcedo (2013), estos son sólo términos que se acercan al verdadero significado. Debido a esto, se ha considerado trabajar con la palabra “*engagement*” como tal a lo largo de esta investigación.

A través del presente trabajo se espera impactar positivamente en las empresas para que desarrollen una mejor experiencia en el trabajador, logrando mayor eficiencia en sus procesos y comprendiendo qué variables son importantes para que se dé una adecuada dinámica entre el colaborador y la empresa. Estos resultados permitirán a los centros de trabajo conocer las necesidades reales de sus colaboradores para que realicen acciones correctivas generando nuevas metodologías, políticas, gestiones, programas de desarrollo, etc. De esta forma, no solo las personas que forman parte de la compañía lograrían beneficiarse, sino que la organización como tal también, puesto que estaría trabajando sobre la realidad en la que se encuentra, con conocimiento exacto sobre sus áreas de mejora.

Salcedo (2013) reconoce que muchas compañías piensan en sus trabajadores como el activo más valorado y que el *engagement* tiene un rol importante promoviendo en ellos los valores del respeto y responsabilidad, generando trabajadores más productivos y por ende una empresa más rentable. El *engagement* es uno de los constructos más importantes para la dirección de recursos humanos en las organizaciones (Salanova & Schaufeli, 2004; Carrasco, De la corte & León, 2010). Resulta de interés conocer la relación entre esta variable y los colaboradores, ya que el *engagement* impacta directamente en el desenvolvimiento del trabajador y como consecuencia en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Riera, Miller y Operé (2016) confirman que el *engagement* promueve el cumplimiento de objetivos organizacionales, demostrando que a través de esta variable se logra la eficacia de la gestión de una organización, por lo que el nivel de *engagement* en una empresa es altamente relevante. Aquellas que cuenten con un alto nivel de *engagement*

evidencian un 28% de mayor ganancia por acción, 8% de incremento en acciones, 18% más de productividad, 12% más de satisfacción al cliente, 62% de menos accidentes, 51% de menos rotación voluntaria y 27% menos de absentismo. Los colaboradores *engaged* (comprometidos con el trabajo) comprenden la importancia de cumplir con los objetivos de la empresa y asimilarlos a un nivel personal, pero para ello habría que conocer el nivel de *engagement* que poseen en la compañía, para saber qué medidas correctivas tomar o cómo responder ante las necesidades (Claure & Bohrt, 2004). Estas medidas correctivas podrían ser brindar a los empleados tecnología actual, una adecuada infraestructura en sus espacios de trabajo, ofrecer oportunidades de aprendizaje para que participen con mayor autonomía e independencia manejando sus tiempos con un horario flexible y constante retroalimentación de parte de sus jefes (Salanova & Schaufelli, 2009).

Sin embargo, no basta con solo conocer el nivel de *engagement* y armar políticas de gestión humana o tomar acciones en base a ello, sino que hay que tener resultados más completos, que permitan tomar decisiones más complejas. Hay que saber cómo se siente el trabajador con la forma de trabajo actual en la empresa para saber qué nuevas metodologías y formas de actuar se pueden desarrollar que respondan a lo que los satisfaga. De esta forma, ante la importancia de mantener colaboradores *engaged* en la empresa y los métodos a desarrollar para ello, es importante conocer los efectos que producen estas políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la empresa en el trabajador. Este conocimiento puede ser medido a través la de satisfacción laboral, ya que esta variable permite recoger datos sobre el grado de eficiencia y eficacia alcanzado por una organización; lo cual expone de forma objetiva la situación actual de la empresa (Di Nardo, 2005).

De este modo, las variables *engagement* y satisfacción laboral resultan relevantes debido a que envuelven diversas variables psicológicas que determinan el comportamiento del trabajador y terminan por impactar en el funcionamiento de la compañía (Zurita, Ramírez, Quesada, J., Quesada, M., Ruiz & Manzano, 2014).

Es importante mencionar cuál es el estado de estas variables en el Perú para entrar en contexto y conocer cuál será el impacto de esta investigación. A través de un ranking acerca de los niveles de *engagement* en Latinoamérica, se sabe que el Perú se encuentra en el puesto 14 de los 22 países estudiados (State of the global workplace, 2013). Aunque no se cuenta con datos generales en el Perú sobre el grado de satisfacción laboral, se tienen de forma específica en Lima, Arequipa y Chiclayo. Se conoce que el 45% de trabajadores no se

encuentra satisfecho en su centro de trabajo debido al clima de trabajo, en el que influyen variables como sentir que sus ideas son poco valoradas, que mantienen una baja comunicación con el jefe, que no reciben el nivel suficiente de apoyo para cumplir sus objetivos laborales, etc. (Redacción Gestión, 18 de agosto de 2014).

Si bien estas variables han sido ampliamente estudiadas, en el contexto particular en el que desarrolla esta investigación, con operarios del rubro del procesamiento y distribución de vidrios y aluminio en el Perú, son pocos los estudios llevados a cabo, por lo que los resultados de este trabajo pueden resultar enriquecedores a los ya conocidos en otros rubros de trabajo, como por ejemplo al estudio realizado en operarios de una fábrica de grifería, en donde no encontraron una relación positiva entre el *engagement* y los recursos laborales brindados por esta empresa (Fujii, 2017). Resulta de interés trabajar con este grupo de colaboradores debido a sus condiciones laborales, en las que se consideran las largas jornadas de trabajo, el poco reconocimiento de la labor realizada, incomodidad con las condiciones de trabajo y espacio físico del mismo (Sametband, 2014; Cortez & Mercedes, 2017).

A través de diversos estudios se han evidenciado las inadecuadas condiciones laborales a las que están expuestos los operarios en distintos tipos de organizaciones. Por ejemplo, en una empresa de limpieza, los operarios se exponen desde enfermedades respiratorias, accidentes de tránsito o hasta la muerte (Aquino, 2011). De manera general, respecto a los accidentes o enfermedades relacionadas al trabajo, la Organización Internacional del Trabajo estima que cada 15 segundos, 153 trabajadores tienen un accidente, cada día mueren 6.300 personas y cada año ocurren más de 317 millones de accidentes (Redacción El Peruano, s.f.).

Otro punto a tomar en cuenta sobre los operarios, es que suelen ocupar la mayor cantidad de puestos. Por ejemplo, en una fábrica de plásticos, en la que en promedio trabajan 250 personas, 176 son operarios (Cortez & Mercedes, 2017). En otra empresa fabricante de harina de pescado, la fuerza laboral que predomina también es la de operarios (Redacción Gestión, 13 de julio del 2014). Otros datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014), indican que este grupo de trabajadores representa el 67% del personal en empresas industriales y el 74,8% en empresas de alimentos.

Además, significan el mayor nivel de rotación para las compañías en las que trabajan. Por ejemplo, en una empresa de consumo masivo se indica un 77.18% de rotación de operarios (Avila, Guerra & Mendoza, 2011). En la empresa Equipos Talleres y Montajes S.A. se obtuvo un nivel de rotación anual de 52.69% (Rueda & Plazas, 2016). Mientras que en Cotton Textil S.A. fue de 17.13%, frente al 9.12% de colaboradores en general (Domínguez & Sánchez, 2013).

Frente a esta realidad, han surgido nuevas formas de dar respuesta a las necesidades por parte de la gestión de recursos humanos. La retención y fidelización del talento es cada vez un reto mayor para las empresas, ya que es fundamental para el cumplimiento de objetivos; considerando el nivel de competitividad y productividad que deben mantener (Redacción Gestión, 26 de enero del 2017). Expertos indican que ofrecer una línea de carrera es una de las principales estrategias para retener el talento, debido al gran efecto que causa en el negocio (le permitiría planear necesidades futuras de talento, podría serle útil para motivar a sus colaboradores sobre su desarrollo profesional) generándole sostenibilidad en el tiempo (Redacción Gestión, 23 de marzo del 2017, 29 de marzo del 2018).

Otro punto en el que convergen algunos autores, es que la digitalización, la facilidad de acceso a la información y que los colaboradores tengan a su disposición tecnología de vanguardia que favorezca el cumplimiento de sus funciones, influye en la motivación por permanecer en la empresa (Redacción Gestión, 02 de enero del 2018, 29 de marzo del 2018).

Asimismo, actualmente las empresas se preocupan por integrar la vida laboral y privada, donde el trabajo sea una parte de la vida del colaborador y no se descuide el entorno personal y familiar, considerándose que un influyen entre sí (Redacción Gestión, 02 de enero del 2018).

Por lo tanto, con el objetivo de retener y fidelizar al talento, las compañías han ido flexibilizando algunas de sus políticas y en general su cultura para crear nuevas formas de trabajo y mostrarse más receptivas ante estas tendencias que responden a las necesidades de su personal (Redacción Gestión, 02 de enero del 2018, 29 de marzo del 2018). Finalmente, este cambio no solo beneficia a colaboradores (quienes serán más productivos), sino que permite a la empresa generar mayor rentabilidad.

Ahora bien, como se ha podido leer, la motivación laboral es la respuesta que se espera a partir del desarrollo de las nuevas estrategias. Resulta interesante entonces conocer

su definición. La motivación en el trabajo es un proceso psicológico que resulta de la relación que establece el colaborar con su ambiente laboral, originando así determinadas conductas (Latham & Ernst, 2006; Reeve, 1994). Estas conductas fomentan el cumplimiento de objetivos de la empresa, ya que el trabajador orienta su comportamiento hacia ello (López, García, Londoño & Sanín, 2010).

Continuando con esta investigación, cabe diferenciar el término motivación laboral de la satisfacción laboral. Mientras la motivación guía el comportamiento de los trabajadores, la satisfacción laboral genera actitudes hacia el trabajo, originadas a partir de la apreciación del colaborador hacia sus condiciones laborales (Robbins & Judge, 2009; Fernández – Ríos, 1999).

Conociendo los factores que impactan en el personal operativo (muchos de ellos laboran bajo condiciones inadecuadas, representan el mayor porcentaje colaboradores y rotación dentro de la empresa), resulta interesante conocer la relación entre el nivel de *engagement* y satisfacción laboral que tienen con la empresa para permanecer en ella. Siendo estas variables consideradas como grandes predictoras del desempeño laboral y eficacia de la organización (Zurita, Ramírez, Quesada, J., Quesada, M., Ruiz & Manzano, 2014). Se espera que al obtener los resultados (a partir del cruce de información del nivel de *engagement* y satisfacción laboral), se encuentre información que permita a la empresa desarrollar nuevas metodologías, políticas, gestiones, programas de desarrollo, etc. En beneficio propio y de sus trabajadores.

Es así que la problemática de la presente investigación se basa en identificar la relación entre el *engagement* y la satisfacción laboral en operarios de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima.

1.1 Engagement

La variable *engagement* pone el foco de atención en las fortalezas y el funcionamiento de las personas, mas no en las disfuncionalidades o debilidades (Salcedo, 2013). El *engagement* es conocido como aquella identificación que la persona siente con su lugar de trabajo, las metas y objetivos de la organización en su totalidad (Robbins, 1996). En relación a esto se encuentra la motivación del trabajador por permanecer dentro de la empresa, ayudando al cumplimiento de sus objetivos (Jericó, 2001). Precisamente el *engagement* promueve la toma de acciones (por parte del personal) que permitan lograr las

metas organizacionales, ya que se genera un estado positivo de la mente que persiste en el tiempo, caracterizado por el vigor y la dedicación (Camargo y Porto, 2009, como se citó en Bravo, 2013) .

Para efectos de esta investigación, se trabajó bajo la definición propuesta por Schaufeli y Bakker (2003), cuyas características atribuidas a la variable fueron medidas y estudiadas con relación a la satisfacción laboral. Estos autores mencionan que:

Engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el *Engagement* se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular (p. 6).

Posteriormente, Schaufeli y Bakker (2003), Benavides et al. (2009, como se citó en Bravo, 2013), y Jiménez et al. (2010) comparten la idea y reafirman los componentes de esta variable indicando que el vigor, la dedicación y la absorción son tres aspectos fundamentales que constituyen el *engagement*.

De este modo, se puede conocer acerca de los colaboradores: (a) el nivel de energía con el que realizan su trabajo (vigor), (b) la identificación que tienen con su trabajo, cuán significativo, inspirador y desafiante resulta para ellos (dedicación); (c) el grado de inmersión en sus labores y cuánto les cuesta despegarse de ellas (absorción) (Bravo, 2013).

Schaufeli y Bakker (2003), también exponen de manera más detallada las tres dimensiones. Señalan que el vigor se manifiesta a través de los niveles de resiliencia, de la voluntad de dedicar esfuerzos, del no agotarse fácilmente y de la persistencia que tiene el colaborador ante los problemas. Así, quienes mantengan un alto nivel de vigor tenderán a demostrar energía, entusiasmo y resistencia al trabajar. La dedicación, está reflejada en el sentido que el colaborador le da a su trabajo, en el entusiasmo y el orgullo que siente por este; arrojará altos niveles cuando la persona está fuertemente identificada con su labor, sintiéndose entusiasta y orgullosa por ello. Finalmente, la absorción es experimentada por quienes sienten que trabajando el tiempo pasa rápido, puede presentarse elevada en una persona que suele estar contenta al involucrarse con su trabajo, siéndole difícil dejarlo ya que se siente impulsada por el mismo.

Para evitar confusiones entre las tres dimensiones del *engagement* y otros términos conocidos como el *burnout* y los *workaholics*, se explicará a continuación la diferencia. Sobre estos dos últimos términos, se consideran a aquellas personas que se encuentran muy enfocadas en su trabajo e incluso este ocupa gran parte de su vida personal, teniendo consecuencias negativas en ellas.

Según Jiménez, Corso, Sanz, Rodríguez y Boada (2010), el *burnout* (síndrome del quemado) y el *engagement* presentan tipologías opuestas. El burnout se manifiesta con el agotamiento, cinismo y falta de eficacia; mientras que el *engagement* con el vigor, absorción y dedicación. El burnout resulta entonces ser la respuesta provocada por el estrés generado en el entorno laboral, afectando negativamente al bienestar de las personas.

Schaufeli y Bakker (2003), indican que los *workaholics* (adictos al trabajo) muestran bajos niveles de energía e identificación con las actividades laborales, mientras que los colaboradores *engaged* demuestran un alto nivel de energía e identificación en el trabajo. Los *workaholics* se caracterizan por trabajar demasiado, sin tener gusto por ello, llegando a experimentar estrés; mientras que los colaboradores *engaged* gustan de su trabajo (Bravo, 2013).

En investigaciones realizadas por Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) pudo conocerse que los empleados *engaged* son aquellas personas capaces de manejar los eventos que afectan sus vidas, de generar su propia retroalimentación positiva y que mayormente están comprometidos en diversas actividades fuera del trabajo. Bravo (2013) añade que estos trabajadores pueden tomar la iniciativa, mejorar el rendimiento y productividad en sus labores, logrando los objetivos de la empresa. Esto, debido a que están preparados para adaptarse a los cambios que experimente la organización, siendo creativos e innovadores (Rueda, 2011).

A través de diversos estudios, los autores han planteado la relación que existe entre el *engagement* y otras variables. De esta forma, se habla de la relación positiva entre el *engagement* y el desempeño laboral, así como las actitudes positivas hacia el trabajo y la organización, tales como la satisfacción laboral y mínimas intenciones de rotación (Schaufeli & Bakker, 2003; Demerouti, Bakker, Janssen & Schaufeli, 2001; Zurita et al., 2014). Esta relación positiva entre el *engagement* y la satisfacción laboral es la que se aborda en el

presente estudio. Por ello, habiendo dado a conocer información acerca de la primera variable, a continuación se profundiza sobre la satisfacción laboral.

1.2 Satisfacción Laboral

En la psicología, la satisfacción laboral se entiende como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo” (Locke, 1976, como se cita en Gargallo & Freundlich, 2010, p. 37). Para Robbins y Judge (2009), la satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge a partir de la evaluación que el personal hace sobre las características de su trabajo y de las actitudes que desarrolla en este. Cañizález y Vásquez (2013), concluyen que estas actitudes pueden aplicarse a diversas áreas laborales, y que generalmente se adquieren durante largos periodos. Así, quien tenga una alta satisfacción laboral desarrollará sentimientos positivos sobre su trabajo, mientras que aquella persona insatisfecha los tendrá negativos (Robbins & Judge, 2009). En esta línea, Navarro (2008) afirma que el grado de satisfacción laboral dependerá de las características de cada individuo (factores intrínsecos) y de sus condiciones de trabajo (factores extrínsecos). Así por ejemplo, algunos factores que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores es que cuenten con diversas labores que les permitan poner en práctica sus habilidades y capacidades, que tengan libertad para actuar, cuenten con constante retroalimentación, tengan compañeros de trabajo cooperadores, recompensas equitativas, sistemas de pagos y políticas de ascensos congruentes con sus expectativas (Atalaya, 1999).

Este trabajo se centró en la definición ofrecida por Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), quienes describieron la satisfacción laboral como aquella actitud desarrollada por el trabajador respecto a su situación laboral (puede estar referida hacia el trabajo en general o facetas de este). Robbins (1999, como se citó en Di Nardo, 2005) resalta la importancia de la satisfacción laboral al evidenciar que los empleados satisfechos tienen mejor salud y viven más; mientras que quienes experimentan la insatisfacción, poseen una actitud negativa en la vida personal. Estos empleados son quienes tienden a generar una mayor ausencia laboral en la organización, lo cual probablemente luego se convierta en una alta rotación, afectando al desenvolvimiento del resto de trabajadores.

Posteriormente, Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008) sostienen que la satisfacción laboral es un concepto globalizador que implica el desarrollo de las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. De acuerdo con esto, Guevara (2010) señala que la

satisfacción laboral es influenciada por el grado en que los trabajadores vean sus necesidades cubiertas y el nivel en que sean cumplidas sus metas laborales (de tipo social, personal, económico o higiénico). La satisfacción laboral pretende medir las respuestas afectivas que se derivan del ambiente laboral, ya que involucra el sentir de los colaboradores respecto a las expectativas de la empresa, las prácticas de recompensa y la relación con sus compañeros de trabajo (Salcedo, 2013). Es así como un individuo se ve afectado por la insatisfacción con su trabajo debido a que esto altera sus actitudes (ante su vida, familia, sí mismo, salud física), pudiendo relacionarse con su salud mental (Robbins & Judge, 2009).

Respecto al impacto que la variable genera sobre las organizaciones, por un lado, Merino y Díaz (2008) mencionan que sin la satisfacción laboral las empresas se verían perjudicadas, resultarían enfrentando conflictos tales como las huelgas, ausentismo, mayor rotación de personal, quejas, mal servicio a los clientes, problemas disciplinarios, etc. Por otro lado, Gómez, Incio y O'Donnell (2011) indican que los empleados satisfechos van a mantener clientes satisfechos y si existe satisfacción en el trabajo que realizan, entonces la productividad de la empresa aumentará, resultando en un incremento de beneficios económicos. Contar con una adecuada satisfacción en el trabajo no solo es importante para la empresa y sus objetivos, sino para los empleados también.

De manera específica, Meliá, Zornoza, Sanz, Morte y González (1987), refieren que la satisfacción laboral se expresa a través de los siguientes factores: satisfacción con la supervisión y participación en la organización, con el ambiente físico, con las prestaciones materiales y recompensas complementarias, satisfacción intrínseca, satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas y la seguridad de empleo, y satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo. Posteriormente, en otra investigación se identifican los siguientes factores como determinantes en la satisfacción del trabajo: “retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo” (Fernández-Ríos, 1999, como se citó en Salazar, 2013, p.23).

Luego, Álvarez (2004) indica que algunas cuestiones que afectan positivamente al grado de satisfacción laboral del colaborador son la independencia en sus labores, la utilidad del trabajo para la sociedad, la estabilidad del mismo, el desarrollar buenas relaciones con los colaboradores, la posibilidad de ascender y la adecuación del salario con las tareas

realizadas. Para Robbins (2004, como se citó en Cañizález & Vásquez, 2013), las variables inmersas en la satisfacción laboral son: trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituye un respaldo y colegas que apoyen.

La diversa literatura ha permitido conocer estudios a través de los cuales se ha podido establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y otras variables. Cavalcante (2004) demuestra que la rotación de personal, al igual que el *burnout*, presenta una alta relación con la satisfacción laboral. Del mismo modo, Celis y García (2008) encontraron que la satisfacción laboral influye en la rotación del personal (a menor satisfacción en el trabajo, mayor índice de rotación). Salcedo (2013) afirma que no es suficiente la satisfacción laboral para generar un ambiente de trabajo altamente productivo, pues el colaborador puede sentirse satisfecho en la empresa sin necesariamente comprometerse con los objetivos de la misma; es entonces cuando interviene la importancia de la relación entre la satisfacción laboral y el *engagement*, donde el trabajador ve involucrados sus logros personales con los de la empresa.

1.3 Engagement y Satisfacción Laboral en cifras

El grupo Gallup, en el año 2013, investigó el nivel de *engagement* a nivel mundial para proporcionar una perspectiva objetiva sobre la contratación de empleados y por qué esto es importante para las organizaciones globales. Este informe presentado por *State of the global workplace* (2013), proporciona datos recopilados entre los años 2011 y 2012 en 22 países de Latinoamérica. En el estudio se obtuvo que en Latinoamérica los trabajadores *engaged* ocupan el 21%, y de manera específica en el Perú representan un 17%. Además, se afirma que entre estos países latinoamericanos el 60% de los trabajadores no muestran *engagement* en sus centros laborales (de manera específica, en el Perú esto representó al 62%). A nivel mundial, la proporción de personas *disengaged* ha descendido ligeramente entre un 27% a 24%. Esto indica que a nivel mundial el trabajo resulta ser una fuente de frustración y que innumerables puestos de trabajo son menos productivos y seguros de lo que podrían ser.

Acerca de la variable satisfacción laboral, aunque no se tiene un *ranking* mundial, se conoce que a partir de una encuesta (realizada por Supera) a 1.500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores minería, banca, *retail*, telecomunicaciones y servicios en Perú en el año 2014 en las ciudades de Lima, Arequipa y Chiclayo, el 45% de trabajadores

no se encuentra satisfecho en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas (Redacción Gestión, 18 de agosto de 2014).

En base a lo descrito en los párrafos anteriores, el objetivo del presente trabajo fue estudiar la relación entre el *engagement* y la satisfacción laboral en operarios de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima. De manera específica, esto permitirá conocer el vínculo que puede establecerse entre los componentes de la primera variable (vigor, absorción y dedicación), con los niveles de la segunda (satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que se realiza el trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo, satisfacción con las relaciones subordinado-supervisor y satisfacción con la remuneración).

Como hipótesis, se propuso la existencia de una relación positiva directa entre el *engagement* y la satisfacción laboral de los colaboradores operarios pertenecientes la empresa procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima. Diversos estudios permitieron afirmar la viabilidad de este resultado, pues se sabe que el *engagement* resulta en el incremento de la satisfacción laboral (Demerouti et al., 2001; Salanova & Schaufeli, 2004; Zurita et al., 2014). Además, se encontró una correlación positiva entre las variables, sustentando que la satisfacción laboral es aquella que mejor pronostica el compromiso laboral (Mañas, Salvador, Boada, Gonzales & Agulló, 2007; Salcedo, 2013; Zurita et al., 2014).

2 MÉTODO

2.1 Participantes

En la presente investigación, la población con la cual se trabajó estuvo compuesta por empleados operarios de una empresa privada ubicada en el rubro del procesamiento y distribución de vidrio y aluminio de la ciudad de Lima.

La muestra se calculó con el programa G-Power 3.1.9.2, utilizando dos colas con una potencia de .90, un error de .05 y un tamaño del efecto de .30. Se obtuvo un resultado de 92 participantes; sin embargo, para efectos de la investigación se trabajó con un número mayor, llegando a 100 participantes. De acuerdo con lo propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2010), se llevó a cabo una controlada elección de participantes con determinadas características. Se consideró que los encuestados cumplan con ser operarios, del sexo masculino, entre los 18 y 60 años, con un tiempo de permanencia dentro de la empresa no menor a 3 meses, superando así el periodo de prueba laboral (Obregón, 2015).

La forma en que se recabó la información para determinar las características de la muestra fue a través de una ficha sociodemográfica, la cual se expone en el anexo 1. En este sentido y debido a que se tuvo una relación directa con la organización, contado con la colaboración de trabajadores de la empresa, se realizó un muestreo de tipo accidental (Hernández et al., 2010).

De manera específica, los resultados sociodemográficos obtenidos fueron los siguientes: la media de edad fue de 30 años, el 49% de personas tiene como ciudad de origen Lima y el 51% provincias. Respecto al estado civil, el 2% representa a operarios divorciados, 24% a casados, 33% convivientes y 42% solteros. Además, dentro de la muestra el 38% de personas no tienen hijos y el 62% sí. En cuanto al grado académico, el 13% de personas no llegó a concluir los estudios escolares, mientras que el 30% solo concluyó estudios secundarios; el 20% tiene instrucción técnico-incompleta y el 27% completa; el 5% tiene universitaria incompleta y el otro 5% logró concluir estudios superiores. Acerca del tiempo de permanencia en la empresa, el 54% ha trabajado entre 3 meses y 1 año, el 21% durante más de 1 hasta 3 años, el 7% durante más de 3 hasta 5 años y el 18% por más de 5 años. Sobre el tipo de contrato, se sabe que el 1% tiene un contrato por locación de servicios, el 29% cuenta con un contrato por tiempo indefinido y el 70% de colaboradores trabajó bajo un contrato con tiempo definido. Asimismo, el 100% de participantes realizaba un trabajo a tiempo completo y el 11% no reconoció recibir incentivos, mientras que el 89% sí.

Finalmente, del grupo de personas que reconoce recibir incentivos, el 96.63% se sentía beneficiado.

2.2 Medidas

2.2.1 Cuestionario de Compromiso Laboral UWES

Para este trabajo, se empleó el cuestionario UWES (*Utrecht Work Engagement Scale*) para medir la variable de *engagement*. Esta prueba, elaborada por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, originalmente contenía 24 ítems (9 ítems en la escala de vigor, 8 en la de dedicación y 7 en la de absorción) (Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Roma & Bakker, 2002). El cuestionario evalúa tres componentes constitutivos del *engagement*: vigor, absorción y dedicación (Schaufeli & Bakker, 2003).

En esta investigación, se manejó la versión adaptada al español por Salanova, et al. (2005), la cual se muestra en el anexo 2. Este instrumento posee 17 ítems distribuidos en las escalas de vigor (contiene 6 ítems), dedicación (5 ítems) y absorción (6 ítems); además emplea la escala Likert que va del 0 al 6, donde 0 es nunca y 6 es siempre (Salanova et al., 2005).

La validez del cuestionario se desarrolló mediante un análisis factorial que indica que la estructura de tres factores es superior al modelo de un factor (Schaufeli, et al., 2002). Schaufeli y Bakker (2003) apoyan esta hipótesis, señalando que existe un análisis factorial del instrumento que afirma la existencia de una estructura tridimensional, lo cual se evidencia a través de la íntima relación que existe entre las tres dimensiones, cuya correlación es de aproximadamente .65.

El UWES-17 muestra una consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach, cuyo valor es de .93. Las dimensiones que evalúa este cuestionario también cuentan con una consistencia interna, las cuales han sido obtenidas a través del coeficiente alfa de Cronbach, los valores de vigor, absorción y dedicación son de .83, de .92 y de .82 respectivamente. Todo esto indica que la escala es un instrumento confiable (Schaufeli & Bakker, 2003).

Por último, el tiempo de aplicación de este instrumento oscila entre los 5 y 10 minutos, y la administración puede ser individual o grupal (Schaufeli & Bakker, 2003).

2.2.2 Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para medir la variable de satisfacción laboral, se requirió del cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Chiang, Gomez y Salazar (2014). Este fue desarrollado y validado por Chiang, et al. (2008) y Chiang, Salazar, Martín y Núñez (2011).

El instrumento consta de ocho componentes distribuidos en 42 ítems (satisfacción por el trabajo en general: 11 ítems, satisfacción con el ambiente físico del trabajo: 7 ítems, satisfacción con la forma en que realiza el trabajo: 6 ítems, satisfacción con las oportunidades de desarrollo: 7 ítems, satisfacción con la relación subordinado-supervisor: 3 ítems , satisfacción con la remuneración: 3 ítems, satisfacción con la capacidad para decidir autónomamente: 4 ítems y satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades: 1 ítem) y emplea un formato de respuesta Likert de cinco puntos, donde 5 equivale a muy satisfecho y 1 a nada satisfecho (Chiang, Gomez & Salazar, 2014).

La confiabilidad de los factores obtenida por el coeficiente alfa de Cronbach oscila entre .7 y .9, por lo que la fiabilidad de los componentes puede ser considerada aceptable (Chiang, Gomez & Salazar, 2014).

Finalmente, el tiempo de aplicación de este cuestionario es de aproximadamente 20 minutos, con la posibilidad de administración grupal o individual. El formato de aplicación de este instrumento para el presente trabajo se muestra en el anexo 3.

2.3 Procedimiento

Antes de empezar a trabajar con los instrumentos que medirían el *engagement* y la satisfacción laboral en operarios, primero se solicitaron los permisos de uso correspondientes. En el anexo 4 se encuentra el permiso de uso del cuestionario UWES y en el anexo 5 el de satisfacción Laboral.

Para continuar con el proceso de esta investigación, previo al contacto con la población, se solicitó una carta de presentación a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la cual fue presentada a la empresa con la que se trabajó. Tras la firma de la carta por las partes involucradas, se autorizó la participación de la investigadora, se dio el permiso para aplicar las pruebas y se certificó que la información recogida sería de carácter confidencial.

Luego, se coordinaron determinadas fechas para realizar las aplicaciones de las pruebas. El primer contacto se llevó a cabo con la intención de realizar la aplicación de las pruebas piloto. Fue necesario realizar un piloto de ambos instrumentos debido a que, si bien se encontraban en una versión en castellano, no habían sido adaptadas al Perú. Dicho piloto fue aplicado a 30 operarios (quienes se encontraron en igualdad de condiciones que la muestra), a quienes primero se les entregó el consentimiento informado para asegurar su participación voluntaria y confidencial como parte de este estudio, en el que se explicó también los fines que tenían las aplicaciones de los cuestionarios. El consentimiento se muestra en el anexo 6.

Luego de explicar el consentimiento informado, de manera grupal se desarrolló la ficha sociodemográfica, ambos cuestionarios y una encuesta final descrita en el anexo 7, la cual se realizó con la finalidad de conocer cómo se sintieron los participantes en el desarrollo de los instrumentos, si pudieron comprenderlos o no, o si tuvieron alguna dificultad en específico para comprender los ítems.

Tras desarrollar y analizar la base de datos obtenida a partir de las encuestas piloto, se determinó realizar cambios en el instrumento UWES 17 sobre los ítems 9 y 11. El ítem 9 “Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo” fue cambiado por “Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo” y el ítem 11 “Estoy inmerso en mi trabajo” por “Estoy muy concentrado en mi trabajo”.

Respecto al instrumento de satisfacción laboral, se realizaron modificaciones en ciertos ítems (con el fin de precisar sobre el centro de trabajo y tipo de labor) antes de aplicar al piloto, los cuales se muestran en la tabla 1.

Tabla 1
Modificación de ítems del cuestionario de Satisfacción Laboral para el piloto

No. Ítem	Ítem original	Ítem modificado
1	“Su trabajo dentro del establecimiento educativo por sí mismo”	“Su trabajo dentro del establecimiento por sí mismo”

4	“Las oportunidades que le ofrece su centro educativo de realizar las cosas en que usted se destaca”	“Las oportunidades que le ofrece su centro laboral de realizar las cosas en que usted se destaca”,
5	“Las oportunidades que le ofrece su centro educativo para hacer las cosas que le gustan”	“Las oportunidades que le ofrece su centro laboral para hacer las cosas que le gustan”
12	“La limpieza, higiene y salubridad de su establecimiento educativo”	“La limpieza, higiene y salubridad de su establecimiento laboral”
13	“El entorno físico y el espacio de que dispone en su establecimiento educativo”	“El entorno físico y el espacio de que dispone en su establecimiento laboral”
14	“La iluminación de su establecimiento educativo”	“La iluminación de su establecimiento laboral”
15	“La ventilación de su establecimiento educativo”	“La ventilación de su establecimiento laboral”
16	“La temperatura ambiental de su establecimiento educativo”	“La temperatura ambiental de su establecimiento laboral”
17	“La relación con sus colegas en su establecimiento educativo”	“La relación con sus colegas en su establecimiento laboral”
19	“La disponibilidad de recursos tecnológicos en su establecimiento educativo”	“La disponibilidad de recursos tecnológicos en su establecimiento laboral”
20	“Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propia metodología de enseñanza”	“Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propia metodología de trabajo”

21	“La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a sus labores educativas”	“La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a sus labores de trabajo”
24	“La forma en que sus superiores juzgan su desempeño docente”	“La forma en que sus superiores juzgan su desempeño”
25	“La estabilidad en sus funciones docentes”	“La estabilidad en sus funciones laborales”
27	“En mi establecimiento educativo circula la información”	“En mi establecimiento laboral circula la información”
28	“En mi establecimiento educativo hay espíritu de colaboración y ayuda”	“En mi establecimiento laboral hay espíritu de colaboración y ayuda”
29	“Hay buena relación entre los miembros del establecimiento educativo”	“Hay buena relación entre los miembros del establecimiento laboral”
30	“El establecimiento educativo me estimula para mejorar mi trabajo”	“El establecimiento laboral me estimula para mejorar mi trabajo”
34	“La autonomía que tiene para planificar su labor docente”	“La autonomía que tiene para planificar su labor”
35	“Su participación en las decisiones de su establecimiento educativo”	“Su participación en las decisiones de su establecimiento laboral”
36	“Su grado de satisfacción general con su establecimiento educativo”	“Su grado de satisfacción general con su establecimiento laboral”

37	“Las oportunidades de ascenso que le ofrece su establecimiento educativo”	“Las oportunidades de ascenso que le ofrece su establecimiento laboral”
38	“La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su establecimiento educativo”	“La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su establecimiento laboral”
39	“La posibilidad que le da su establecimiento educativo para perfeccionarse y actualizar sus conocimientos”	“La posibilidad que le da su establecimiento laboral para perfeccionarse y actualizar sus conocimientos”
40	“Con la posibilidad de planificar y desarrollar mi labor docente con libertad”	“Con la posibilidad de planificar y desarrollar mi labor con libertad”
42	“La forma en que valoran su labor docente”	“La forma en que valoran su labor”

Luego de aplicar el piloto, las modificaciones en el instrumento de satisfacción laboral se dieron en los ítems 2, 3, 18 y 26. Estos cambios se muestran detalladamente en la tabla 2.

Tabla 2
Modificación de ítems del cuestionario de Satisfacción Laboral para la muestra

No. Ítem	Ítem original	Ítem modificado
2	“La relación de trabajo con sus directivos”	“La relación de trabajo con sus jefes”
3	“El apoyo que recibe de sus directivos”	“El apoyo que recibe de sus jefes”

26	“El reconocimiento que recibe de sus directivos por su esfuerzo y desempeño”	“El reconocimiento que recibe de sus jefes por su esfuerzo y desempeño”
----	--	---

En ambos instrumentos se realizaron cambios de palabras (manteniendo el mismo significado de las frases) debido a las dificultades que los colaboradores identificaron al momento de realizar las encuestas.

Una vez terminada esta primera intervención con la organización, se coordinaron las siguientes fechas de visita a la empresa para culminar con la aplicación total de los cuestionarios. En dichas oportunidades, se presentaron los consentimientos informados, la ficha sociodemográfica y los instrumentos modificados del UWES 17 y satisfacción laboral, los cuales se muestran en los anexo 8 y 9, respectivamente. Las encuestas fueron aplicadas en forma grupal, también se les dejó en claro que la participación era voluntaria y que los datos se mantendrían en total confidencialidad. Asimismo, se les pidió que completen la información requerida con datos veraces.

Luego de la aplicación de los cuestionarios, se descargaron las respuestas obtenidas en una base de datos armada en el programa IBM SPSS Statistics 22. Con los datos estadísticos, se obtuvo la información necesaria para realizar el análisis de los resultados y conocer la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados para medir las variables.

A partir de los resultados que arrojaron las pruebas, se identificó la relación entre el *engagement* y la satisfacción laboral en los operarios de la empresa. Luego, se reconoció el tipo de relación que se establecía entre las dos variables y se encontró una relación directa.

Al realizar la interpretación de la relación entre *engagement* y satisfacción laboral, se realizó la prueba de bondad de ajuste Kolmogórov-Smirnov para conocer si las variables investigadas tenían una distribución normal. Posteriormente, se trabajó bajo estadísticos no paramétricos de Spearman para conocer el grado de relación entre las variables. Finalmente, se hizo un análisis descriptivo de los resultados, en donde se identificó la relación que se establece entre las variables, lo cual permitió afirmar la hipótesis de la presente investigación.

3 RESULTADOS

3.1 Análisis psicométrico del cuestionario de Engagement UWES 17

En primer lugar, se hizo un análisis de componentes principales con rotación Oblimin, en donde se reportó un resultado Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) igual a .80, considerado un valor fuerte (Ferrando & Anguiano, 2010). En la Prueba de Esfericidad de Bartlett se obtuvo un resultado altamente significativo, $X^2(136) = 623.81$ ($p < .001$), con lo que se rechazó la hipótesis nula. En base a lo señalado, los resultados expuestos fueron considerados aceptables, lo cual permitió afirmar la viabilidad del análisis factorial, logrando conseguir resultados altamente satisfactorios para la investigación.

El análisis de componentes principales arrojó como resultado cinco componentes, con valores mayores 1. El primer componente obtuvo un autovalor de 5.48 que explicó el 32.22% de la varianza, el segundo componente obtuvo un autovalor de 2.08 que explicó el 12.21% de la varianza, el tercer componente obtuvo un autovalor de 1.41 y explicó el 8.27 % de la varianza, el cuarto componente obtuvo un autovalor de 1.05 que explicó 6.20% de la varianza y el quinto componente obtuvo un autovalor de 1.03 que explicó 6.03 % de varianza. En total estos componentes explicaron 64.93% de la varianza. Sin embargo, el gráfico de sedimentación de Catell reporta un solo componente, lo cual se demuestra en la figura 1.

Figura 1. Gráfico de la sedimentación

En base a ello, los 5 componentes no pudieron ser interpretados porque las cargas factoriales de ciertos ítems se encontraban en más de un componente. Pudo observarse entonces, que los ítems se habían dispersado entre los componentes, lo cual dificultó la medición por separado de cada uno de ellos. A partir de lo descrito, se afirmó la existencia de una relación directa entre los diversos factores de la prueba, por lo que no se interpretaron por separado, sino que se hizo en conjunto y se registró un solo componente (ver tabla 3) como se mostró en el gráfico de sedimentación de Catell. Finalmente, se hizo un análisis de componentes principales con rotación Oblimin con un factor y se obtuvo como resultado un valor de 5.48, el cual explicó el 32.23% de la varianza. A esta nueva dimensión de 17 ítems se le llama “*engagement*”.

Tabla 3
Cargas factoriales de análisis de componentes principales del inventario de UWES 17

Ítem	Componente
	1
U9	.78
U10	.75
U7	.71
U5	.70
U13	.65

U8	.64
U2	.63
U15	.59
U1	.55
U4	.53
U11	.52
U3	.52
U14	.51
U12	.41
U16	.31
U6	.27
U17	.17

Para hallar la evidencia de confiabilidad se realizó un análisis de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach y este fue equivalente a .84. Este valor se encuentra dentro de los parámetros considerados como aceptables (Campo & Oviedo, 2008). Además, la correlación total de elementos corregida se encontró en un rango de .23 a .66 (ver tabla 4), lo cual es aceptable. A partir de lo mencionado, se consideró a la escala un instrumento confiable.

Tabla 4
Correlación total de elementos corregida del inventario de UWES 17

Ítem	Correlación total de elementos corregida
U1	.37
U2	.53
U3	.45
U4	.42
U5	.61
U6	.26

U7	.56
U8	.49
U9	.66
U10	.59
U11	.40
U12	.37
U13	.62
U14	.46
U15	.53
U16	.35
U17	.23

3.2 Cuestionario psicométrico del cuestionario de Satisfacción Laboral

Se hizo un análisis de componentes principales con rotación Varimax, en donde se obtuvo un KMO igual a .81, lo cual es considerado un valor aceptable (Ferrando y Anguiano, 2010). Por otro lado, la Prueba de Esfericidad de Bartlett arrojó un resultado altamente significativo, $X^2 (861) = 2714.67 (p < .001)$, con lo que se rechazó la hipótesis nula. Los resultados expuestos fueron considerados aceptables, lo que indicó la viabilidad del análisis, logrando conseguir resultados altamente satisfactorios para la investigación.

El análisis de componentes principales arrojó como resultado nueve componentes, con valores mayores 1. El primer componente obtuvo un autovalor de 14.37 que explicó el 34.20% de la varianza adicional, el segundo componente alcanzó un autovalor de 2.80 que indicó el 6.66% de la varianza adicional, el tercer componente consiguió un autovalor de 2.35 que muestra el 5.60 % de la varianza adicional, el cuarto componente obtuvo un autovalor de 1.96 que explicó el 4.66% de la varianza adicional, el quinto componente alcanzó un autovalor de 1.71 que mostró el 4.07 % de varianza adicional, el sexto componente indicó un autovalor de 1.50 que explicó 3.57% de varianza adicional, el sétimo

componente obtuvo un autovalor de 1.39 que expuso el 3.30% de varianza adicional, el octavo componente obtuvo un autovalor de 1.29 que señaló 3.08% de varianza adicional y el noveno componente consiguió un autovalor de 1.20 que explicó 2.86% de varianza adicional. En total estos componentes explicaron 67.99% de la varianza.

Sin embargo, el gráfico de sedimentación de Catell reporta un solo componente, lo cual se demuestra en la figura 2.

Figura 2. Gráfico de la sedimentación

En base a descrito, se consideró que los 9 componentes no pudieron interpretarse porque las cargas factoriales de la mayoría de sus ítems se encontraban en más de un componente (ver tabla 5); por ejemplo, el ítem 33, 22, 9, 6, 15, 1, 3, etc.

Tabla 5
Cargas factoriales de análisis de componentes principales del inventario de Satisfacción Laboral (9 componentes)

Ítem	Componente								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
S31	.77								
S32	.77								

S26	.75				
S19	.69	.39			
S42	.68				
S27	.68				
S38	.66	-.41			
S33	.66	-.31		.44	
S39	.66				
S18	.65				
S22	.63	.44		.31	
S37	.63	-.32			
S34	.63			.49	
S36	.62				-.35
S4	.62	-.38			
S30	.62				
S29	.62		-.52		
S21	.61			-.33	
S40	.61	-.45			
S25	.60				-.35
S24	.59			-.31	
S41	.59	-.42			
S17	.59	.30			
S28	.57		-.50		

laboral”. Finalmente, se hizo un análisis de componentes principales con rotación Varimax con un factor y se obtuvo como resultado un valor de 14.37, el cual explicó el 34.20% de la varianza.

Tabla 6
Cargas factoriales de análisis de componentes principales del inventario de Satisfacción Laboral

Ítem	Componente
	1
S31	.78
S32	.77
S26	.75
S19	.69
S42	.68
S27	.68
S38	.66
S33	.66
S39	.66
S18	.65
S22	.63
S37	.63
S34	.63
S36	.62
S4	.62

S30	.62
S29	.62
S21	.61
S40	.61
S25	.61
S24	.59
S41	.59
S17	.59
S28	.57
S20	.57
S35	.57
S13	.55
S10	.53
S2	.52
S11	.51
S23	.51
S5	.51
S9	.50
S7	.49
S16	.48
S3	.47
S14	.45

S8	.43
S15	.43
S12	.42
S6	.42
S1	.34

Este instrumento muestra una consistencia interna de .95 obtenida mediante el coeficiente alfa de Cronbach, cuyo valor se considera dentro los parámetros aceptables (Campo y Oviedo, 2008). Asimismo, la correlación total de elementos corregida se encuentra en un rango de .32 a .75 (ver tabla 7), lo cual es aceptable. Todo esto indica que la escala es un instrumento confiable.

Tabla 7
Correlación total de elementos corregida del inventario de Satisfacción Laboral

Ítem	Correlación elemento total corregida
S1	.32
S2	.50
S3	.44
S4	.60
S5	.48
S6	.39
S7	.48
S8	.40
S9	.47

S10	.51
S11	.48
S12	.40
S13	.53
S14	.43
S15	.41
S16	.46
S17	.57
S18	.62
S19	.67
S20	.55
S21	.59
S22	.61
S23	.48
S24	.56
S25	.58
S26	.72
S27	.66
S28	.54
S29	.59
S30	.59
S31	.75

S32	.75
S33	.62
S34	.59
S35	.54
S36	.60
S37	.60
S38	.63
S39	.63
S40	.57
S41	.56
S42	.65

3.3 Correlación entre Engagement y Satisfacción Laboral:

A partir de los resultados obtenidos en la solución factorial, tanto la variable de *engagement*, como la de satisfacción laboral, fueron abordadas como un constructo global (de un solo componente). Debido a esto, se realizó un nuevo análisis a partir de los factores obtenidos.

Respecto al análisis descriptivo de las variables, el grupo de operarios participantes del estudio mostró un nivel alto de *engagement* y un nivel promedio de satisfacción laboral. Siendo mayor la dispersión de los datos de satisfacción laboral (ver tabla 8).

Tabla 8
Estadísticos descriptivos de las dimensiones del cuestionario de Engagement y Satisfacción Laboral

Dimensiones	Media	Desviación Estándar
<i>Engagement</i>	4.84	.66
Satisfacción Laboral	3.78	.57

Además, en base a los resultados obtenidos en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se sostiene que las variables desarrolladas en la presente investigación no mantienen una distribución normal, por lo que ambas se trabajaron bajo estadísticos no paramétricos para determinar su correlación, concretamente con la prueba de correlación de Spearman.

De manera específica, la variable *engagement* arrojó un valor de .11 para el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov y una significancia de .00 ($p < .01$); mientras que el puntaje alcanzado por la variable de satisfacción laboral para el coeficiente K-S fue de .09, con una significancia de .03 ($p < .05$).

Tomando como referencia el análisis comparativo del lugar de procedencia del colaborador, se puede decir que no existe diferencia significativa ($p > .05$) respecto a la variable de *engagement* ($Z = -.09$) y si éste procede de provincia ($Me = 4.94$, $DE = .57$) o de la Capital ($Me = 4.88$, $DE = .76$). De igual manera, respecto la variable de satisfacción laboral ($Z = -.15$) y si procede de provincia ($Me = 3.88$, $DE = .56$) o la Capital ($Me = 3.83$, $DE = .59$). Sobre la variable sociodemográfica de hijos, se sabe que no existe diferencia significativa ($p > .05$) respecto a la variable de *engagement* ($Z = -1.17$) y si éste sí tiene hijos ($Me = 4.94$, $DE = .67$) o no ($Me = 4.88$, $DE = .66$) y respecto la variable de satisfacción laboral ($Z = -.74$) y si tiene hijos ($Me = 3.88$, $DE = .56$) o no ($Me = 3.85$, $DE = .59$). En cuanto a los resultados que arrojó el análisis comparativo del estado civil de los obreros, se afirma que no existe diferencia significativa ($p > .05$) respecto a la variable de *engagement* ($X^2 = 2.73$) y si el trabajador es soltero ($Me = 4.88$, $DE = .52$), casado ($Me = 4.88$, $DE = .93$), conviviente ($Me = 5.00$, $DE = .59$), o divorciado ($Me = 4.71$, $DE = .58$); tampoco respecto a la satisfacción laboral ($X^2 = 2$) y si la persona es soltera ($Me = 4.02$, $DE = .62$), casada ($Me = 3.82$, $DE = .54$), conviviente ($Me = 3.74$, $DE = .57$), o divorciada ($Me = 3.77$, $DE = .29$).

Asimismo, se realizó un análisis comparativo del grado de instrucción de los operarios, en base a lo que se establece que no existe diferencia significativa ($p > .05$) respecto a la variable de *engagement* ($X^2 = 9.83$) y si el trabajador cuenta con secundaria completa ($Me = 4.94$, $DE = .78$), o incompleta ($Me = 5.21$, $DE = .50$), técnico completo ($Me = 4.88$, $DE = .58$), o incompleto ($Me = 4.88$, $DE = .72$), universitario completo ($Me = 5.50$, $DE = .76$) o incompleto ($Me = 4.41$, $DE = .57$); tampoco respecto a la satisfacción laboral ($X^2 = 1.11$) y si la persona cuenta con secundaria completa ($Me = 4.00$, $DE = .60$), o

incompleta ($Me = 3.64$, $DE = .58$), técnico completo ($Me = 3.95$, $DE = .62$), o incompleto ($Me = 3.81$, $DE = .55$), universitario completo ($Me = 3.44$, $DE = .86$) o incompleto ($Me = 3.71$, $DE = .27$). Finalmente, acerca del análisis comparativo del tiempo que el trabajador lleva dentro de la empresa, no existe diferencia significativa ($p > .05$) respecto a la variable de *engagement* ($X^2 = 2.89$) y si el trabajador lleva dentro de la empresa entre 3 meses y 1 año ($Me = 5.09$, $DE = .64$), o más de 1 año hasta 3 años ($Me = 4.88$, $DE = .56$), o más de 3 años hasta 5 años ($Me = 4.94$, $DE = .84$), o más de cinco años ($Me = 4.74$, $DE = .77$); sin embargo, sí muestra una diferencia significativa respecto a la variable de satisfacción laboral ($X^2 = 8.92$) y si el colaborador lleva dentro de la empresa entre 3 meses y 1 año ($Me = 3.99$, $DE = .54$), o más de 1 año hasta 3 años ($Me = 4.00$, $DE = .73$), o más de 3 años hasta 5 años ($Me = 3.80$, $DE = .67$), o más de 5 años ($Me = 3.56$, $DE = .41$).

Acerca de la correlación entre las variables, se afirma que el *engagement* se encuentra relacionado positivamente a la variable de satisfacción laboral ($r = .30$, $p < .01$). Asimismo, la variable edad y tiempo de permanencia en la empresa están relacionadas negativamente con la satisfacción laboral ($r = -.32$, $p < .01$ y $r = -.25$, $p < .05$, respectivamente) y no presentan relación alguna con el *engagement* ($r = -.04$, $p > .05$ y $r = -.13$, $p > .05$, respectivamente). Por último, el grado de instrucción no está relacionado con la variable de *engagement* ($r = -.01$, $p > .05$), ni con la de satisfacción laboral ($r = -.04$, $p > .05$).

4 DISCUSIÓN

En los últimos años, ha tomado relevancia potenciar la calidad de vida en el ámbito laboral a través de la gestión de Recursos Humanos. Es aquí donde radica la importancia en realizar la presente investigación, pues se sostiene que existe un interés por atender al sujeto a través de un modelo de promoción de salud laboral, que reconozca las emociones positivas, el *engagement*, etc. (Salanova, et al., 2005). Así, a través de este trabajo se espera conocer aquellas variables importantes para generar una adecuada relación entre el colaborador y la empresa, logrando que ambos se beneficien.

Resulta entonces importante conocer aquellos factores influyentes en el bienestar personal que se encuentran vinculados al desarrollo organizacional. En este sentido, la presente investigación tuvo como objetivo estudiar la relación entre el *engagement* y la satisfacción laboral de los operarios de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima. Para así, conocer el posible vínculo entre los componentes de la primera variable (vigor, absorción y dedicación), con los de la segunda (satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico, 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 para decidir autónomamente y satisfacción con el reconocimiento que recibe de las autoridades).

A partir de lo ya descrito, se planteó como hipótesis una relación positiva directa entre el *engagement* y la satisfacción laboral de los colaboradores operarios pertenecientes a la empresa procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima. Para ello, se aplicó el cuestionario de *Engagement* UWES 17 (elaborado por Schaufeli y Bakker) y el de Satisfacción Laboral (por Chiang, Gomez & Salazar, 2014) a 100 operarios hombres de la empresa.

Para conocer la validez del cuestionario de *engagement* UWES 17, se realizó un análisis de componentes principales, en donde resultaron cinco dimensiones, las cuales no pudieron ser interpretadas por separado ya que las cargas factoriales que poseían sus ítems se repetían también en otras dimensiones. Debido a ello, se hizo un análisis de componentes

principales, pero esta vez con un solo factor (de 17 ítems). Esto permitió obtener valores aceptables para afirmar la viabilidad del análisis factorial, logrando conseguir resultados altamente satisfactorios para la investigación. Luego, se hizo un análisis de consistencia interna, donde se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach igual a .84 y el valor de la correlación total de elementos corregida dentro de un rango de .23 a .66, con lo que se afirmó la confiabilidad del instrumento.

Ahora bien, así como los resultados obtenidos en este estudio, a continuación se exponen investigaciones que también obtuvieron una sola dimensión en el análisis de componentes, aunque en diferentes muestras. Sonnentag (2003) realizó una investigación en empleados del sector público y obtuvo una escala general que mostró una alta fiabilidad (alfa de Cronbach de .91). Müller, Pérez y Ramirez (2013) muestran evidencia de la dificultad para replicar la estructura trifactorial, llegando a desarrollar un trabajo que resultó con una estructura unidimensional con un mejor ajuste. Sin embargo, estos autores emplearon la versión UWES 17-S, midieron el *engagement* académico, no laboral. Luego, se tiene a Rodríguez, Martínez y Sánchez (2014), quienes tampoco obtuvieron tres dimensiones en el desarrollo de su trabajo en alumnos universitarios de diversas carreras en Chile (sin contar con bases académicas previas en trabajadores chilenos).

Asimos, Parra (2010) resalta que se ha podido indagar en el *engagement* en contextos organizacionales gracias al UWES (en la versión de 17 y en la de 9 ítems), comprobándose una mayor estabilidad en la versión resumida debido a la alta correlación entre los factores. Así, se concluye que el *engagement* en el trabajo puede ser considerado como un constructo unidimensional gracias a las altas correlaciones entre las tres dimensiones y los altos valores del alfa de Cronbach para el total de la escala (Parra, 2010).

A pesar de la cantidad de estudios realizados acerca de las propiedades psicométricas de la UWES (en sus diferentes versiones), principalmente en Europa, Asia y recientemente en Estados Unidos y Latinoamérica (encontrándose investigaciones en Holanda, España, Portugal, Sur África, Japón, China, Finlandia, Noruega, Italia, Estados Unidos, Argentina y Chile), los hallazgos muestran inconsistencias en la estructura factorial. A partir de esto, se justifica a través diversas fuentes que los tres componentes de la UWES 17 (vigor, dedicación y absorción) poseen una alta correlación entre sí y sostienen la existencia de un solo factor (Rodríguez, et al., 2014).

Por otro lado, respecto a la validez del cuestionario de satisfacción laboral, se realizó un análisis de componentes principales, en donde los resultados fueron considerados aceptables, lo cual permitió indicar la viabilidad del análisis (arrojando resultados altamente satisfactorios para la investigación). El análisis arrojó nueve factores y debido a que no pudieron ser interpretados puesto que las cargas factoriales de la mayoría de sus ítems se encontraban en más de una dimensión, se planteó la existencia de una relación directa entre los factores de la prueba, por lo que finalmente se hizo un análisis unidimensional compuesto por 42 ítems, cuyas cargas factoriales fueron superiores a .30. Respecto a la confiabilidad de dicho cuestionario, se realizó el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor de .95. La correlación total de elementos corregida se encontró en un rango de .32 a .75. Gracias a esto, el cuestionario pudo ser considerado confiable.

No se cuentan con fuentes que hayan empleado el mismo instrumento y que arrojen una sola dimensión a partir del análisis de componentes principales. Sin embargo, cabe señalar que los autores reconocen que todos los ítems miden la misma variable general (satisfacción) y que este instrumento se basa en el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá, el cual resume el cuestionario S4/82 e incluso suprime algunos factores, por lo que en el instrumento empleado pueden encontrarse hasta dos ítems que miden un solo factor y así explicar la relación entre dimensiones (Chiang et al., 2008). Únicamente se tiene como evidencia la investigación realizada por Juárez (2011), quien trabajó con el mismo instrumento desarrollado por Chiang et al. (2008); sin embargo, esta fue realizada en enfermeras y arrojó un resultado multifactorial de seis dimensiones.

Probablemente, las escasas fuentes se deban a que el instrumento fue desarrollado a partir de una modificación de otros cuestionarios; siendo los propios autores quienes lo usan mayormente en sus investigaciones, como se explica a continuación. Chiang, et al. (2011), trabajaron con 1239 trabajadores de tres organizaciones hospitalarias públicas chilenas, analizaron los resultados de manera multifactorial (con seis factores) y obtuvieron coeficientes de fiabilidad de las escalas altos (oscilando entre un rango de .82 y .95). Después, Chiang y Ojeda (2013), hicieron una investigación en 264 en trabajadores de ferias, en donde trabajaron bajo un modelo de seis dimensiones y realizaron un análisis de fiabilidad cuyos resultados por factores se encontraban entre los valores del alfa de Cronbach de .60 y .79.

Ya especificados los puntos psicométricos, se discute la correlación entre las variables. Primero, respecto al objetivo de estudiar la relación entre el *engagement* y la satisfacción laboral entre los operarios, sí se ha logrado profundizar y se explicará en los párrafos siguientes, concluyendo con la sustentación de la hipótesis. Sin embargo, respecto a la idea de conocer específicamente la relación entre los componentes de las variables, no se muestran resultados que permitan explicarlo debido a que en ambos componentes la solución factorial arrojó un constructo global, lo cual deriva en un nuevo análisis a partir de los factores obtenidos.

En base al análisis descriptivo de las variables, el grupo de operarios participantes del estudio muestra un alto nivel de *engagement* y un nivel promedio de satisfacción laboral. A partir de los análisis comparativos realizados con los datos sociodemográficos, se resalta que no existe diferencia significativa respecto al tiempo que el trabajador lleva dentro de la empresa y la variable de *engagement*; pero sí muestra una diferencia significativa con la variable de satisfacción laboral. Por otro lado, la variable edad y tiempo de permanencia en la empresa están relacionadas negativamente con la satisfacción laboral y no presentan relación alguna con el *engagement*. Esto probablemente se deba a que, específicamente en esta organización, el personal que lleva menos tiempo dentro cuenta con una motivación personal, que no ha sido generada por la empresa, sino por el entusiasmo propio de entrar a un nuevo trabajo y aquellas personas que llevan más tiempo dentro de la compañía podrían tener mayor conocimiento sobre las políticas de la organización con las que no estén de acuerdo y la motivación inicial (provocada por uno mismo) pasa a un segundo plano debido a que la empresa no supo mantenerla.

Respecto a ello, no se han encontrado estudios iguales con los que comparar, ya que las muestras no son las mismas y los puntos de análisis también varían. Por ejemplo, en un estudio realizado por Zurita et al. (2014), donde se investigó la relación entre ambas variables de manera global, el interés estuvo sobre la influencia de la edad y el tiempo de antigüedad de los trabajadores dentro de la compañía, pero esto no fue aceptado debido a que los resultados fueron muy similares entre los participantes (55 mujeres y 25 hombres). En otra investigación hecha por Caridi, del Otero y Savino (2015), en la que se contó con 80 colaboradores (60 operativos y 20 directivos) de salas de juego en Mar de Plata y se buscó conocer la relación entre el liderazgo transformacional y *engagement* en los trabajadores, se encontró un nivel de *engagement* muy bajo (en comparación a este estudio, en el que se

obtuvo un nivel alto). En un trabajo realizado por Atalaya (1999) acerca de la satisfacción laboral y productividad, se señalan algunos factores que influyen en la satisfacción, tales como la edad, salud, estabilidad emocional, condición socioeconómica, antigüedad, tiempo libre, relaciones familiares, entre otras. Respecto a dicha investigación, las únicas variables en relación con este trabajo resultan ser la edad y el tiempo que el colaborador lleva dentro de la empresa.

Los resultados obtenidos corroboraron la hipótesis respecto a la existencia de una relación positiva directa entre el *engagement* y la satisfacción laboral de los colaboradores operarios pertenecientes a la empresa procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima, ya que se encontró que a mayor nivel de *engagement*, mayor nivel de satisfacción percibirá el trabajador.

Este planteamiento es semejante a lo propuesto por diversos autores, como Salcedo (2013), quien reconoce positivamente la importancia del *engagement* en el alcance que logre la satisfacción laboral para generar un ambiente de trabajo altamente productivo. Asimismo, otros estudios afirman que el *engagement* se vincula a actitudes positivas hacia el trabajo y la organización, los cuales resultan en el incremento de la satisfacción laboral y mínimas intenciones de rotación (Demerouti et al., 2001; Salanova & Schaufeli, 2004; Zurita et al., 2014). Mañas et al. (2007) sostienen que la satisfacción laboral es la variable que mejor pronostica el compromiso organizacional y, a partir de los resultados que presenta en su investigación, reafirman esta estrecha relación ($r = .38; p = .01$). Luego, Zurita et al. (2014) develan, a través de su estudio, la existencia de una correlación cuantitativamente significativa entre las variables y además positiva ($r = .41; p < .01$).

Una vez evidenciada la relación entre el *engagement* y la satisfacción laboral, a continuación se describirán las implicancias de estos alcances en el entorno laboral e individual.

Como se mencionó anteriormente, este estudio puede permitir desarrollar una mejor experiencia centrada en el trabajador, logrando una mejor dinámica en la relación con la empresa basada en el conocimiento de las necesidades reales de sus colaboradores. Como resultado, las industrias podrían innovar en políticas de dirección de recursos humanos, considerando a los colaboradores como su activo más valioso (Salanova & Schaufeli, 2004; Claire & Bohrt, 2004; Carrasco, et al., 2010).

El desarrollo de nuevos programas permitiría una mejora continua de procesos, pues los resultados pueden ser medidos con inmediatez. Así, la empresa reaccionaría rápidamente ante alguna dificultad, estableciendo objetivos alcanzables a través de comportamientos medibles para que los empleados puedan darle un propósito y significado a sus acciones en específico. Esto incrementaría su competitividad en el mercado, concluyendo en la motivación de los trabajadores (Schaufeli & Bakker, 2003; Di Nardo, 2005; Zurita, 2010; Bravo, 2013; Salcedo, 2013; Aguilar, Magaña & Surdez, s.f.).

5 CONCLUSIÓN

Los empleados *engaged* y satisfechos gustan de su trabajo, se sienten identificados en este, desarrollan mayor motivación, proactividad, responsabilidad e involucramiento con la organización, ya que cuentan con la capacidad de responder eficazmente ante las necesidades del puesto a través del desarrollo de ideas creativas en sus labores. Esto resulta en un incremento de productividad y por ende en mayor rentabilidad para la compañía.

Además, el alcance de este beneficio no solo queda entre el colaborador y la empresa, sino que se extiende a sus clientes, ya que un empleado cómodo en su trabajo tiende a tratar de manera especial y brindar una buena atención al cliente (Schaufeli & Bakker, 2003; Di Nardo, 2005; Zurita, 2010; Bravo, 2013; Salcedo, 2013; Aguilar, et al., s.f.). Entonces, gracias al desarrollo de programas en base a las variables de *engagement* y satisfacción laboral, se lograría contar con colaboradores comprometidos con ellos mismos y la empresa, generando mayor productividad y sentido de pertenencia.

Ahora, si bien es cierto que se pueden lograr grandes aportes con el desarrollo de esta investigación, también deben considerarse las limitantes. Así, cabe mencionar que los resultados de este trabajo no podrán ser generalizados a otras poblaciones, ya que se realizó un muestreo por selección no probabilística de tipo accidental y los participantes fueron únicamente varones pertenecientes a un solo nivel dentro de la empresa.

También, debe tomarse en cuenta que son pocas las investigaciones en el Perú que hayan trabajado el *engagement* en operarios, lo cual significa una escasa fuente de investigación para realizar comparaciones de resultados. En esta línea, también ha sido difícil conseguir estudios que arrojen resultados unifactoriales en ambas variables, tanto por el tipo de población, como por el lugar de origen. Aun así, los resultados presentados demuestran la realidad de la muestra estudiada.

6 RECOMENDACIONES

No se han tenido limitaciones significativas; sin embargo, para futuras investigaciones se recomienda ampliar la muestra a otras empresas, género o puestos que ocupe el personal dentro de la organización para profundizar en comparaciones y enriquecer los resultados. Esto, considerando que los porcentajes de cada tipo de participantes sean similares y que el rubro de la empresa se encuentre dentro de la misma categoría. Conjuntamente, se podría ampliar en los datos de la ficha sociodemográfica para establecer mayores relaciones o comparaciones, ya que en este estudio la mayoría de resultados obtenidos no guardan relación significativa con el nivel alcanzado por las variables investigadas.

7 REFERENCIAS

- Aguilar, N. Magaña, D., & Surdez, E. (Sin fecha). Importancia de la satisfacción laboral. Recuperado de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Alday, C., del Socorro, M., Atanacio, M., & Elizabeth, N. (2017). *Análisis de las condiciones de trabajo y su impacto en el clima laboral de los operadores del área de producción en las empresas manufactureras de plástico en Lima. Propuesta de un plan de mejora del clima laboral en la empresa Melaform SAC* (Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú).
- Álvarez, G. (2004). Análisis empírico de los determinantes de la satisfacción laboral en España. *Revista de Economía y Empresa* (52, 53), 105-117.
- Aquino, R. (19 de noviembre del 2011). Personal de limpieza enfrenta atropellos y malas condiciones laborales. *Diario El Comercio*. Recuperado de <http://archivo.elcomercio.pe/sociedad/lima/personal-limpieza-enfrenta-atropellos-malas-condiciones-laborales-noticia-1335989>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología* (5). Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Avila, S., Guerra, R. & Mendoza, K. (2011). *La rotación laboral no deseada: causas y consecuencias en organizaciones empresariales: análisis de una empresa peruana de consumo masivo* (Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú).

- Bakker, A., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Revista Ciencia y Trabajo*, 41, 135-142. Recuperado de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf
- Bedodo, V. & Gglio, K. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica* (Tesis de titulación, Universidad de Chile, Santiago, Chile).
- Bravo, E. (2013). *El compromiso laboral (engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito – Ecuador* (Trabajo de titulación, Universidad de las Américas, Chile). Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1820/1/UDLA-EC-TPO-2013-02.pdf>
- Bravo, M.J., Peiró, J.M. & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En Peiró, J. y Prieto, F. (1), *Tratado de psicología del trabajo* (pp. 343-394). España: Síntesis S.A.
- Campo, A. & Oviedo, H. (2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna. *Revista Salud Pública*, 10 (5), 831-839. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v10n5/v10n5a15.pdf>
- Cañizález, R. & Vásquez, D. (2013). *Satisfacción laboral de los empleados de la compañía operativa de alimentos Corca* (Trabajo de titulación, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela). Recuperado de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-13-06256.pdf>
- Caridi, A., del Otero, S. & Savino, H. (2015). *Liderazgo Transformacional y Engagement en trabajadores de Salas de Juego en la ciudad de Mar del Plata* (Tesis de grado, Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina).

- Carrasco, A., De la corte, C. & León, J. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención, 1*. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf?sequence=2
- Cavalcante, J., (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina* (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, España). Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf?sequence=1>
- Celis, A., & García, A. (2008). Trabajo presentado para el Premio Nacional de Investigación del COLPARMEX 2008 en el área de Administración. *UMSA, 10*. Recuperado de <http://www.colpamex.org/Revista/Art10/49.pdf>
- Chiang, M., Gómez, N. & Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Revista Cuadernos de Administración, 30* (52), 65-74.
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M. & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Revista Salud de los Trabajadores, 19* (1).
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista Universum, 3* (23), 67-86.

- Chiang, M. & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Revista de Contaduría y Administración*, 58 (2), 39-60. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/395/39525785003.pdf>
- Claure, M. & Bohrt, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Revista Ajayu*, 2 (1). Recuperado de <http://ucbconocimiento.ucbcba.edu.bo/index.php/raj/article/view/190/188>
- Cortez, A. & Mercedes, N. (2017). *Análisis de las condiciones de trabajo y su impacto en el clima laboral de los operadores del área de producción en las empresas manufactureras de plástico en Lima. Propuesta de un plan de mejora del clima laboral en la empresa Melaform SAC* (Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú).
- Demerouti, E., Bakker, A., Janssen, P. & Schaufeli, W. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27 (4), 279-286. Doi 10.5271/sjweh.615.
- Di Nardo, Y. (2005). *Satisfacción laboral, comunicación interna, sexo, edad, nivel educativo, antigüedad y nivel de cargo: un análisis de ruta* (Tesis de maestría, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela). Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ5056.pdf>
- Domínguez, R. & Sánchez, F. (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – planta Trujillo 2013* (Tesis de titulación, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú).

- Fernández – Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos, organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ferrando, P, & Anguiano, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en Psicología. *Revista Papeles del Psicólogo*, 31, 18-33. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1793.pdf>
- Fujii, K. (2017). *Correlación de las demandas y recursos laborales con el work engagement* (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9477/Fujii_Morell_o_Correlaci%C3%B3n_demandas_recursos1.pdf?sequence=1
- Gargallo, A. & Freundlich, F. (2010). Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. *Revista de Estudios Comparativos*, 103, 33-58. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%20103.2%20Ana%20GARGALLO%20y%20Fred%20FREUNDLICH.pdf>
- Gómez, C., Incio, O. & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INICIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1
- Guevara, W. (2010). *Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores (as) de una empresa petrolera* (Tesis de titulación, Universidad Experimental de Guayana, Venezuela)

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Prensa e Informática (01 de febrero del 2014). Grandes empresas manufactureras generan más de 353 mil 800 empleos [Comunicado de prensa]. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/grandes-empresas-manufactureras-generan-mas-de-353/>
- Jericó, P. (2001). *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. Madrid, España: Prentice Hall Financial Times
- Jiménez, B., Corso, S., Sanz, A., Rodríguez, A. & Boada, M. (2010). El “Burnout” y el “Engagement” en profesores de Perú. Aplicación del modelo de demandas-recursos laborales. *Revista Ansiedad y Estrés*, 16 (2, 3), 293-307.
- Juárez, L. (2011). *Satisfacción laboral del personal operativo de enfermería y clima organizacional en un hospital de 2° nivel en Aguascalientes* (Tesis maestría, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México).
- Latham, G. P., & Ernst, C. T. (2006). Keys to motivating tomorrow's workforce. *Human Resource Management Review*, 16(2), 181-198.
- López, R., García, A., Londoño, M. & Sanín, A. (2010). *Clima organizacional. Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. Medellín: Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional (CINCEL).
- Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., Gonzales, E. & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Revista Psicothema* 19 (3), 395-400. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3376.pdf>

- Meliá, J., Zornoza, A., Sanz, M., Morte, M. & González, V. (1987). La incidencia de los factores del conflicto de rol y de la ambigüedad de rol sobre los factores de la satisfacción *laboral*. *Actas del Segundo Congreso Nacional de Evaluación Psicológica*, 287. Recuperado de http://www.uv.es/~meliajl/Papers/1987_Melia_Factores.pdf
- Merino, M. & Díaz, A. (2008). El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Revista Hatun Runa*, 1. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2710495>
- Müller, R., Pérez, C. & Ramirez, L. (2013). Estructura factorial y consistencia interna de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) 17 entre trabajadores sanitarios de Chile. Universidad de Concepción, Chile. *Revista Liberabit*, 19 (2), 163-171
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. (Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Valencia, España).
- Obregón, T. (2015). Área laboral. *Revista Actualidad Empresarial* (336). Recuperado de http://www.aempresarial.com/web/revitem/4_18206_57029.pdf
- Parra, P. (2010) Relación entre el nivel de Engagement y el rendimiento académico teórico/práctico. *Revista de Educación en Ciencias de la Salud*, 7 (1), 57-63
- Redacción El peruano (sin fecha). Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017 - 2021. *Diario El Peruano*. Recuperado de <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-seguridad-y-decreto-supremo-n-005-2017-tr-1509246-3/>

Redacción Gestión (13 de julio del 2014). La innovación de los trabajadores es el ‘músculo’ de la compañía, afirma TASA. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/innovacion-trabajadores-musculo-compania-afirma-tasa-65434>

Redacción Gestión (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Diario Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>

Redacción Gestión (26 de enero del 2017). ¿Cómo atraer y retener el mejor talento a tu empresa? *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/vivo-atraer-retener-mejor-talento-empresa-127390>

Redacción Gestión (23 de marzo del 2017). Claves para retener el talento en su empresa. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/claves-retener-talento-empresa-131474>

Redacción Gestión (02 de enero del 2018). Cinco nuevas tendencias en la gestión de Recursos Humanos. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cinco-nuevas-tendencias-gestion-recursos-humanos-223759>

Redacción Gestión (29 de marzo del 2018). Seis claves para que las empresas retengan los talentos. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/seis-claves-empresas-retengan-talentos-230472>

Reeve, J. (1994). *Motivación y Emoción*. Madrid. España: Ediciones Mc Graw Hill.

- Riera, P., Miller, J. & Operé, M. (2016). Gestión del compromiso. Del sentir del empleado al hacer de la organización. *Observatorio de Recursos Humanos y RR.LL.*
Recuperado de http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_230716.pdf
- Robbins, S. (1996). *Compromiso Organizacional* (Séptima Edición). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación
- Rodríguez, R., Martínez, M. & Sánchez, I. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Revista Universitas Psychologica* 13 (4), 1255 – 1266
- Rueda, E. (2011). *El engagement, Estrategia para crear organizaciones exitosas*. (Tesis de titulación, Universidad Veracruzana, México).
- Rueda, M. & Plazas, L. (2016). *Causas asociadas a la rotación del personal operativo en la empresa Equipos, Talleres y Montajes S.A* (Tesis de titulación, Universidad Santo Tomás, Bogotá).
- Salanova, M., Martínez, I. & Llorens, S. (2005). Psicología Organizacional Positiva. En Palací, F., *Psicología de la Organización* (pp. 349-376). Madrid: Pearson Prentice Hall
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Revista Estudios financieros* 261, 109-183. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Salanova, M & Schaufelli, W. (2009). *El Engagement en el Trabajo: Cuando el Trabajo se Convierte en Pasión*. Madrid, España: Alianza Editorial

- Salazar, J. (2013). *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala* (Tesis de titulación, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Salazar-Jesica.pdf>
- Salcedo, M. (2013). *El papel del engagement en la dirección de una PYME*. (Tesis de titulación, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina). Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf
- Sametband, R. (24 de diciembre de 2014). Buscan mejorar las condiciones laborales en las fábricas asiáticas de electrónica. *Diario La Nación*. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/1755139-buscan-mejorar-las-condiciones-laborales-en-las-fabricas-de-electronica>
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). UWES - Utrecht Work Engagement Scale. Escala Utrecht de Engagement en el trabajo. En Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. Recuperado de http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzáles-Roma, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies* 3, 71-92. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, Work Engagement, and Proactive Behavior: A New Look at the Interface Between Nonwork and Work. *Journal of Applied Psychology* 88 (3), 518–528

State of the global workplace (2013). En *Employee engagement insights for business leaders worldwide*. Recuperado de

<https://nicolascordier.files.wordpress.com/2014/04/gallup-worldwide-report-on-engagement-2013.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. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf>

Zurita, R. (18 de enero de 2010). Satisfacción Laboral: ventaja en la vida y empresa

[Empresa de Gestión Estratégica Empresarial]. Recuperado de <http://egea.cl/satisfaccion-laboral/>

8 ANEXOS

8.1 Anexo 1: ficha sociodemográfica

Lugar de nacimiento: _____

Edad: _____

Estado civil:

- ☐ Soltero ☐ Divorciado ☐ Conviviente
☐ Casado ☐ Viudo

Hijos:

- ☐ Sí
☐ No

En caso de haber marcado “sí”, indique la cantidad de hijos que tiene: _____

Grado de Instrucción:

- ☐ No estudió ☐ Secundaria completa ☐ Universitaria
incompleta
☐ Primaria incompleta ☐ Técnica incompleta ☐ Universitaria
completa
☐ Primaria completa ☐ Técnica completa ☐ Post-grado
☐ Secundaria incompleta

Tiempo que lleva dentro de la empresa: _____

Tipo de contrato:

- ☐ Contrato con tiempo indefinido
☐ Contrato con tiempo definido
☐ Contrato por locación de servicios

Dedicación laboral:

- ☐ Trabajo a tiempo parcial
☐ Trabajo a tiempo completo

¿La empresa le brinda incentivos, beneficios o bonificaciones?

- ☐ Sí
☐ No

En caso de haber marcado “sí”, indique si estos le parecen beneficiosos para usted

- ☐ Sí
☐ No

8.2 Anexo 2: cuestionario de engagement 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

8.3 Anexo 3: cuestionario de satisfacción laboral original

Cuestionario 2

Del siguiente listado de afirmaciones, seleccione para cada una, la puntuación de la escala de respuestas, que considere más cercana a su preferencia, marcando con un círculo o una X en la alternativa (número) que seleccione como adecuado para usted.

No.	SATISFACCION LABORAL	Nada satisfecho					Muy satisfecho				
1	Su trabajo dentro del establecimiento educativo por sí mismo	1	2	3	4	5					
2	La relación de trabajo con sus directivos	1	2	3	4	5					
3	El apoyo que recibe de sus directivos	1	2	3	4	5					
4	Las oportunidades que le ofrece su centro educativo de realizar las cosas en que usted se destaca	1	2	3	4	5					
5	Las oportunidades que le ofrece su centro educativo para hacer las cosas que le gustan	1	2	3	4	5					
6	Los objetivos o metas que debe alcanzar	1	2	3	4	5					
7	Sus condiciones laborales	1	2	3	4	5					
8	El salario que usted recibe por su trabajo	1	2	3	4	5					
9	El grado en que su sostenedor cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	1	2	3	4	5					
10	Los beneficios otorgados por su sostenedor como una forma de mejorar su salario	1	2	3	4	5					
11	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo	1	2	3	4	5					
12	La limpieza, higiene y salubridad de su establecimiento educativo	1	2	3	4	5					
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su establecimiento educativo	1	2	3	4	5					

No.	SATISFACCION LABORAL	Nada satisfecho					Muy satisfecho	
		1	2	3	4	5		
14	La iluminación de su establecimiento educativo	1	2	3	4	5		
15	La ventilación de su establecimiento educativo	1	2	3	4	5		
16	La temperatura ambiental de su establecimiento educativo	1	2	3	4	5		
17	La relación con sus colegas en su establecimiento educativo	1	2	3	4	5		
18	El apoyo directivo que usted recibe	1	2	3	4	5		
19	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su establecimiento educativo	1	2	3	4	5		
20	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propia metodología de enseñanza	1	2	3	4	5		
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a sus labores educativas	1	2	3	4	5		
22	La supervisión que ejercen sobre usted	1	2	3	4	5		
23	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	2	3	4	5		
24	La forma en que sus superiores juzgan su desempeño docente	1	2	3	4	5		
25	La estabilidad en sus funciones docentes	1	2	3	4	5		
26	El reconocimiento que recibe de sus directivos por su esfuerzo y desempeño	1	2	3	4	5		
27	En mi establecimiento educativo circula la información	1	2	3	4	5		
28	En mi establecimiento educativo hay espíritu de colaboración y ayuda	1	2	3	4	5		
29	Hay buena relación entre los miembros del establecimiento educativo	1	2	3	4	5		
30	El establecimiento educativo me estimula para mejorar mi trabajo	1	2	3	4	5		

No.	SATISFACCION LABORAL	Nada satisfecho					Muy satisfecho	
		1	2	3	4	5		
31	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo	1	2	3	4	5		
32	Las oportunidades de desarrollo con que se cuenta	1	2	3	4	5		
33	Atención que se presta a sus sugerencias	1	2	3	4	5		
34	La autonomía que tiene para planificar su labor docente	1	2	3	4	5		
35	Su participación en las decisiones de su establecimiento educativo	1	2	3	4	5		
36	Su grado de satisfacción general con su establecimiento educativo	1	2	3	4	5		
37	Las oportunidades de ascenso que le ofrece su establecimiento educativo	1	2	3	4	5		
38	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su establecimiento educativo	1	2	3	4	5		
39	La posibilidad que le da su establecimiento educativo para perfeccionarse y actualizar sus conocimientos	1	2	3	4	5		
40	Con la posibilidad de planificar y desarrollar mi labor docente con libertad	1	2	3	4	5		
41	Con la posibilidad de aplicar a mi trabajo todos mis conocimientos y creatividad	1	2	3	4	5		
42	La forma en que valoran su labor docente	1	2	3	4	5		

8.4 Anexo 4: permiso de uso del cuestionario UWES 17

Susana Llorens Gumbau <lorgum@psi.uji.es>
para mí ▾ 2 mar. ☆

Buenos días, Ayleen, cuentas con el permiso para su utilización.
Un abrazo y muchos éxitos con la investigación!
Susana

...

Ayleen Messarina 2 mar. ☆

Muchas gracias por su apoyo Dra. Llorens. Atte. Ayleen Messarina

Ayleen Messarina 30 mar. ☆

Estimado Dra. Llorens, He estado avanzando con mi tema de investigación, y m...

Susana Llorens Gumbau <lorgum@psi.uji.es>
para mí ▾ 30 mar. ☆

Hola Ayleen,
No tenemos una carta pero sí que te adjunto algunas de las publicaciones del equipo (puedes encontrar más en www.wont.uji.es) en las que tanto el profesor Schaufeli y el profesor Bakker son autores junto con los miembros del equipo desde el año 2000.
Además, los dos profesores junto con la profesora Manisa Salanova fueron codirectores de mi tesis doctoral sobre burnout y engagement en usuarios de tecnología en las que se recogieron datos de muestras españolas y holandesas y han participado en proyectos de investigación conjuntos con el equipo WONT. Te adjunto el enlace también por si acaso: <http://www.tdx.cat/handle/10803/10525>
Todo esto evidencia su autorización.
Un abrazo!
Susana

8.5 Anexo 5: permiso de uso del cuestionario de satisfacción laboral

Ayleen Messarina

13 abr. ☆

Estimada Dra. Chiang, He estado revisando sus investigaciones y estoy interes...

Margarita Chiang Vega

13 abr. ☆

para mi ▾

Ayleen

le adjunto cuestionario que fue utilizado en el siguiente artículo

- Margarita Chiang Vega, N. Gomez Fuentealba, M. Salazar Botello, (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. Revista científica "Cuadernos de Administración" Universidad del Valle Cali – Colombia

lo unico que yo pido es que el articulo sea citado en forma correcta

saludos cordiales

Dra. Margarita Chiang Vega

...

8.6 Anexo 6: consentimiento informado

El objetivo de este estudio es con fines académicos y tiene como interés estudiar la relación el engagement y la satisfacción laboral del colaborador.

Tras la autorización de la empresa para desarrollar esta investigación en sus instalaciones, le solicitamos su colaboración voluntaria en el trabajo desarrollado por Ayleen Messarina Rios, estudiante de Psicología de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), como parte de su tesis de licenciatura.

La participación de esta investigación es confidencial y voluntaria, por lo que los resultados obtenidos no podrán ser devueltos de forma individual, tampoco serán empleados para ningún otro propósito fuera de los de este estudio, y en caso no desee seguir participando del proceso, puede retirarse sin que ello lo perjudique.

Esto tendrá una duración aproximada de 30 minutos.

Si decide participar de este estudio, por favor, llene correctamente, y con sinceridad, las preguntas que se le harán. De lo contrario se le pide, por favor, devolver los documentos entregados indicando que no desea participar.

Si desea hacer alguna consulta sobre el estudio, puede contactarse conmigo al siguiente correo: u201012323@upc.edu.pe

Gracias por su colaboración.

Yo, _____, identificado con DNI _____,
() acepto () no acepto participar de este proceso de investigación que será
realizado en forma anónima, manteniendo mis datos en absoluta confidencialidad.
Y me comprometo a completar la totalidad de los cuestionarios de manera verás.

Lima, _____ de _____ del 20____

Firma del Participante

8.7 Anexo 7: cuestionario del proceso de prueba piloto

1. ¿Se siente a gusto de responder las preguntas?
2. ¿La redacción del cuestionario es claro?
3. ¿El tiempo otorgado fue suficiente?
4. ¿Las opciones de respuestas se relacionan con las experiencias de los encuestados?
5. ¿Algunas de las preguntas o enunciados los obligan a pensar demasiado? ¿Cuáles?
6. ¿Algunas de las preguntas le causa enojo o fastidio? ¿Cuáles?
7. ¿La encuesta es demasiado extensa?
8. ¿Evidencio dificultad con alguna(s) palabra(s) de la encuesta? ¿Cuáles?
9. ¿Tiene alguna sugerencia sobre el desarrollo de los cuestionarios?, ¿Cuál?

8.8 Anexo 8: cuestionario de engagement UWES modificado

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

8.9 Anexo 9: cuestionario de satisfacción laboral modificado

Cuestionario 2

Del siguiente listado de afirmaciones, seleccione para cada una, la puntuación de la escala de respuestas, que considere más cercana a su preferencia, marcando con un círculo o una X en la alternativa (número) que seleccione como adecuado para usted.

No .	SATISFACCION LABORAL	Nada satisfecho Muy satisfecho				
1	Su trabajo dentro del establecimiento por sí mismo	1	2	3	4	5
2	La relación de trabajo con sus jefes	1	2	3	4	5
3	El apoyo que recibe de sus jefes	1	2	3	4	5
4	Las oportunidades que le ofrece su centro laboral de realizar las cosas en que usted se destaca	1	2	3	4	5
5	Las oportunidades que le ofrece su centro laboral para hacer las cosas que le gustan	1	2	3	4	5
6	Los objetivos o metas que debe alcanzar	1	2	3	4	5
7	Sus condiciones laborales	1	2	3	4	5
8	El salario que usted recibe por su trabajo	1	2	3	4	5
9	El grado en que su sostenedor cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales	1	2	3	4	5
10	Los beneficios otorgados por su sostenedor como una forma de mejorar su salario	1	2	3	4	5
11	Las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo	1	2	3	4	5
12	La limpieza, higiene y salubridad de su establecimiento laboral	1	2	3	4	5
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su establecimiento laboral	1	2	3	4	5
No .	SATISFACCION LABORAL	Nada satisfecho Muy satisfecho				
14	La iluminación de su establecimiento laboral	1	2	3	4	5
15	La ventilación de su establecimiento laboral	1	2	3	4	5

16	La temperatura ambiental de su establecimiento laboral	1	2	3	4	5
17	La relación con sus colegas en su establecimiento laboral	1	2	3	4	5
18	El apoyo directivo que usted recibe	1	2	3	4	5
19	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su establecimiento laboral	1	2	3	4	5
20	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propia metodología de trabajo	1	2	3	4	5
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a sus labores de trabajo	1	2	3	4	5
22	La supervisión que ejercen sobre usted	1	2	3	4	5
23	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	2	3	4	5
24	La forma en que sus superiores juzgan su desempeño	1	2	3	4	5
25	La estabilidad en sus funciones laborales	1	2	3	4	5
26	El reconocimiento que recibe de sus jefes por su esfuerzo y desempeño	1	2	3	4	5
27	En mi establecimiento laboral circula la información	1	2	3	4	5
28	En mi establecimiento laboral hay espíritu de colaboración y ayuda	1	2	3	4	5
29	Hay buena relación entre los miembros del establecimiento laboral	1	2	3	4	5
30	El establecimiento laboral me estimula para mejorar mi trabajo	1	2	3	4	5
No	SATISFACCION LABORAL	Nada satisfecho Muy satisfecho				
31	Reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo	1	2	3	4	5
32	Las oportunidades de desarrollo con que se cuenta	1	2	3	4	5

33	Atención que se presta a sus sugerencias	1	2	3	4	5
34	La autonomía que tiene para planificar su labor	1	2	3	4	5
35	Su participación en las decisiones de su establecimiento laboral	1	2	3	4	5
36	Su grado de satisfacción general con su establecimiento laboral	1	2	3	4	5
37	Las oportunidades de ascenso que le ofrece su establecimiento laboral	1	2	3	4	5
38	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su establecimiento laboral	1	2	3	4	5
39	La posibilidad que le da su establecimiento laboral para perfeccionarse y actualizar sus conocimientos	1	2	3	4	5
40	Con la posibilidad de planificar y desarrollar mi labor con libertad	1	2	3	4	5
41	Con la posibilidad de aplicar a mi trabajo todos mis conocimientos y creatividad	1	2	3	4	5
42	La forma en que valoran su labor	1	2	3	4	5

Gracias por su participación.