



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

Tesis

Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de
telecomunicaciones, Lima 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Presentando por:

Autor: Caceres Valdivia, Ronald Jerson

Código ORCID: (ORCID: 0009-0005-9703-9669)

Asesor: Dr. Pelaez Valdiviezo, Jose Victor

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2186-0398>

Línea de Investigación General

Sociedad y transformación digital


Línea de Investigación Específica

Gestión, negocios y tecnociencia

Lima, Perú

2024

Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo

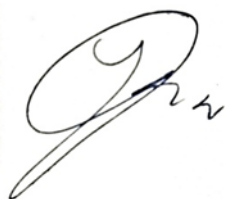
 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Ronald Jerson, Caceres Valdivia, identificado con DNI Nro.73863998, domiciliado en calle buenaventura rey 584, egresado(a) de la carrera profesional de Administración en Negocios e Internacional, he realizado el trabajo de investigación titulado “Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024”, Asesorado por el docente: Dr. Pelaez Valdiviezo, Jose Victor con ORCID: 0000-0002-2186-0398 tiene un índice de similitud de 16 % (dieciséis) con código oid: 14912:312412490 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. Se han mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo pueda ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

Lima, 17 de enero del 2024



Nombre del investigador:
 Ronald Jerson Caceres Valdivia
 DNI: 73863398
 Fecha: (30/01/2024)

Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

Asesor metodológico

Dr. Flores Zafra, David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Asesor temático

Dr. Pelaez Valdiviezo, Jose Victor (ORCID: 0000-0002-2186-0398)

Dedicatoria

Dedico este presente estudio a Dios y a mi madre: Clementina Valdivia Conteras, mi hermano Jarol Ruben Espinoza Valdivia y a toda mi familia que han brindado su apoyo, ante la trayectoria de la realización de mi investigación.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por darme fortaleza y perseverancia para continuar. A mi madre, por apoyarme y brindarme su confianza para enfrentarme ante todas las dificultades que se presentaban.

Índice general

	Pág.
Caratula	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórico	4
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	5
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	2
2.1 Antecedentes de la investigación.....	2

2.2 Bases teóricas	5
2.3 Formulación de hipótesis	16
2.3.1 Hipótesis general.....	16
2.3.2 Hipótesis específica.....	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1 Método de la investigación	18
3.2 Enfoque de la investigación	18
3.3 Tipo de investigación	19
3.4 Diseño de la investigación.....	19
3.5 Población, muestra y muestreo	19
3.6 Variables y operacionalización.....	20
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.7.1 Técnica	21
3.7.2 Descripción.....	21
3.7.3 Validación.....	21
3.7.4 Confiabilidad	22
3.8 Procesamiento y análisis de datos	22
3.9 Aspectos éticos	23
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	24
4.1. Resultados.....	24
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	24
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	32
4.1.3. Discusión de resultados	38
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1. Conclusiones	42
5.2. Recomendaciones.....	43

REFERENCIAS	45
ANEXOS	56
Anexo 1. Matriz de consistencia	56
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable engagement.....	57
Anexo 3: Matriz de operacionalización de variable Satisfacción laboral.....	58
Anexo 5: Instrumento – Engagement y satisfacción laboral	59
Anexo 6: Validación del instrumento, experto 1.....	62
Anexo 7: Validación del instrumento, experto 2.....	67
Anexo 8: Validación del instrumento, experto 3.....	72
Anexo 11: Base de datos del cuestionario	77
Anexo 12: Reporte de Turnitin.....	78

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Relación de expertos validadores del instrumento	21
Tabla 2 Confiabilidad de la engagement	32
Tabla 3 Confiabilidad de la variable satisfacción laboral	33
Tabla 4 Normalidad de las variables y dimensiones	33
Tabla 5 Correlaciones del Engagment y satisfacción laboral.....	34
Tabla 6 Correlación del vigor y satisfacción laboral	35
Tabla 7 Correlación de Correlaciones del Dedicación y satisfacción laboral.....	36
Tabla 8 Correlación de Absorción y satisfacción laboral	37

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Variable 1: Engagement	24
Figura 2 Dimensión 1: Vigor	25
Figura 3 Dimensión 2: Dedicación	26
Figura 4 Dimensión 3: Absorción	27
Figura 5 Variable 2: Satisfacción laboral	28
Figura 6 Dimensión 1: remuneración e incentivos	29
Figura 7 Dimensión 2: Comunicación con el jefe	30
Figura 8 Dimensión 3: Desempeño laboral.....	31

Resumen

El estudio que fue realizado como objetivo determinar la relación entre la variable engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024. Se empleó un diseño no experimental de corte transversal, con nivel correlacional y tipo básica. Con una población de fue conformada por 50 con una muestra de 45 trabajadores.

También, se empleó la encuesta como instrumento y una prueba que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,538 el valor sig. $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, se confirma la correlación entre engagement y la satisfacción laboral en la empresa de telecomunicaciones, Lima 2024. Para concluir, los empleados están involucrados con la empresa, aumentarán su nivel de satisfacción laboral y obtendrán mejores resultados, como una mayor producción, una implementación de equipos más efectiva y eficaz mayor eficiencia en la terminación de las tareas.

Palabras clave: compromiso, empresa y trabajador.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the engagement variable and job satisfaction in the workers of a telecommunications company, Lima 2024. A non-experimental cross-sectional design was used, with a correlational level and basic type. With a population of 50 with a sample of 45 workers.

Also, the survey was used as an instrument and a test that the Rho Spearman correlation coefficient is 0.538, the sig value. $0.000 < 0.05$. Therefore, the null hypothesis is rejected, and the research hypothesis is accepted, the correlation between engagement and job satisfaction in the telecommunications company, Lima 2024 is confirmed. To conclude, employees are involved with the company, they will increase their level of job satisfaction and will obtain better results, such as greater production, more effective implementation of equipment and greater efficiency in completing tasks.

Keywords: commitment, company and worker.

Introducción

En el presente estudio de engagement laboral en las empresas, en los trabajadores tuvo un estudio como objetivo general determinar la relación entre la variable engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, con el propósito de aumentar el compromiso laboral. por lo tanto, el estudio se compone por los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se formó en la problemática internacional y nacional, también se formuló los objetivos del estudio.

En el capítulo II, Se presentan los antecedentes y el marco teórico, así como las definiciones conceptuales, la evolución histórica y las teorías. Además, se presenta la hipótesis de la investigación.

En el capítulo III, Se presenta el análisis e interpretación de los resultados, así como la inferencia de variables para determinar si la hipótesis del estudio es aceptable o no.

En conclusión, en el capítulo IV, se explican los hallazgos y sugerencias de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Hoy día, en las empresas el engagement se ha convertido en una estrategia relevante por el nivel de compromiso e involucramiento de los trabajadores que tienen con el entorno laboral y los objetivos de su empresa (Rhcampus, 2022). Por otra parte, la satisfacción laboral presenta un impacto significativo en la productividad, bienestar y el éxito de una organización en función a sus trabajadores, al tratarse de una organización del sector de las telecomunicaciones (Peralta et al., 2023).

En Europa, el clima social es el factor que más contribuye al compromiso laboral de todos los tipos de trabajadores a domicilio y perciben el engagement laboral como un compromiso activo y positivo relacionado con el trabajo en la gestión de recursos humanos (Mung et al., 2023). Esta misma visión la tiene la consultora española “estratégica Gallup”, al señalar el engagement como un compromiso del trabajador, que motiva su potencial para generar 3 veces más sus ingresos mensuales, a diferencia del personal no motivado solo responde a un 70% su potencial (Castres, 2023).

En Asia, conforme a la encuesta Gallup World Poll realizada en el 2022 el compromiso laboral es de 33% (Clifton, 2023). En Latinoamérica, el engagement laboral de un grupo de empleados se identifica como apasionado, con un buen ambiente laboral y contentos con su trabajo, lo que significa que reciben recompensas por su esfuerzo (Azaña y Cabrera, 2019).

Según la plataforma Rankmi, las empresas peruanas tienen un promedio de 89.2% de engagement laboral (Gestión, 2023). Sin embargo, en Lima el 78% de trabajadores encuestados, expresaron estar afectados por el estrés que les causa el aumento de trabajo y cargos asignados (Prado, 2020).

De manera similar, encontramos en otro estudio que el 30% de los empleados que laboran en una agroexportadora de Lima, el engagement laboral es elevado, en cambio el 70% restante mostraron un nivel más bajo o neutro (Agurto et al., 2020).

Sin duda, la satisfacción laboral es clave para los trabajadores, nos muestra el sentimiento de bienestar que sienten y su productividad. En los países europeos, los trabajadores temporales involuntarios, que buscan contrato permanente pero no pudieron encontrarlo, están menos satisfechos que los permanentes, y los trabajadores temporales voluntarios prefieren los trabajos temporales que permanentes; ya que son tiempos de aprendizaje o prueba y suelen estar tan satisfechos como los empleados permanentes (Canzio et al., 2022).

En Asia, la transición de los trabajadores al teletrabajo, causó problemas de adaptación al cambio incluso alguna cierta cantidad no pudieron acostumbrarse al cambio; a pesar de que las empresas implementaron estrategias para mitigar esas dificultades. Los que mejor se adecuaron al cambio de la nueva modalidad de trabajo fueron los que se apoyaron en la tecnología y comunicación, la influencia del liderazgo y la satisfacción laboral (Gómez et al., 2020).

En Latinoamérica, los aspectos determinantes de la satisfacción laboral por el lado empresarial, es la productividad que genera la eficiencia del empleado, y el otro aspecto importante es la salud mental del trabajador que percibe en la empresa (Pita y Varas, 2018). Esta perspectiva, se refleja en Perú, en la encuesta de la consultora Dench, donde se reporta que solo el 24 % de los peruanos están contentos en su trabajo y la principal razón por la que no están

contentos es la falta de reconocimiento (Ibarra, 2020). Igualmente, el Instituto Nacional de Estadística e Informática en el Perú revelan inseguridad laboral y falta de oportunidades de desarrollo profesional, afectando la satisfacción laboral (INEI, 2022).

En Lima Metropolitana, se observa como necesidad mantener un elevado nivel de satisfacción en los colaboradores porque la insatisfacción causa ausencias y renunciaciones constantes (Novoa, 2021).

El engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de países europeos es bajo, afirma State of the workplace, ya que están descontentos con sus lugares de trabajo, el 14% de los trabajadores dicen no estar comprometidos con su trabajo, por una mala gestión de los jefes alemanes con el 69% de los empleados lo confirman (Gallegos, 2022). En nivel Latinoamérica, solo el 18 % de los trabajadores están comprometidos con la organización, mientras que el 36% está en estado de agotamiento o en riesgo de agotamiento (Wood et al., 2018).

Las empresas peruanas lideran la participación laboral en la región con un 89,2%, pero también tienen altas tasas de rotación y ausentismo (PQS, 2023). Según un estudio llevado a cabo en Lima, la capital del país, los trabajadores que se encuentran en planilla y los que trabajan como intermediarios en una empresa multinacional de telecomunicaciones no tienen diferencias significativas en cuanto a la satisfacción laboral (Ralli, 2022).

Respecto a la problemática que presenta la empresa de telecomunicaciones, se optó por utilizar la herramienta del árbol de problemas o diagrama Ishikawa (ver anexo 2), para poder consolidar las causas y efectos de la problemática en contexto. Los problemas identificados sobre el bajo nivel de engagement y satisfacción laboral son: (i) falta de reconocimientos y salario bajo, debido a que no reconocen los logros y son recompensados de manera justa; (ii) disminución de productividad y lealtad, lo que genera pérdida en la producción y tienen una

actitud negativa hacia su trabajo. Con respecto a los problemas no resueltos, se mencionan: (a) la desmotivación, disminución en la productividad y la calidad del trabajo; (b) el aumento del ausentismo, problemas de salud que ocasiona el estrés y no asistir en sus labores; (c) la rotación de personal constante, porque no están comprometidos con su trabajo, búsqueda de mejores oportunidades, costos adicionales para la empresa en términos de reclutamiento y capacitación de los nuevos empleados.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre vigor y satisfacción laboral en la remuneración de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?

¿Cuál es la relación entre la dedicación y satisfacción laboral en la comunicación con el jefe de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?

¿Cuál es la relación entre la absorción y satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?

¿Cuál es la relación entre engagement y remuneración e incentivos de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?

¿Cuál es la relación entre engagement y la comunicación con el jefe de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?

¿Cuál es la relación entre engagement y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre vigor y satisfacción laboral en la remuneración de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

Determinar la relación entre dedicación y satisfacción laboral en la comunicación con el jefe de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

Determinar la relación entre absorción y satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

Determinar la relación entre engagement y remuneración e incentivos en la remuneración de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

Determinar la relación entre engagement y comunicación con el jefe en la comunicación con el jefe de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

Determinar la relación entre engagement y desempeño laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

Este estudio se basa en seis postulados teóricos, sobre que sustentan el engagement laboral y la satisfacción laboral, se relacionan con la primera variable: (i) **la teoría del compromiso** según (Willian, 1990), consiste en la importancia de proporcionar a los empleados tareas significativas y un entorno de trabajo favorable; (ii) **la teoría del compromiso psicológico y conductual**

según (Macey y Schneider, 2008), mostrando tres dimensiones de comportamientos que son: conductual, rasgos y estado psicológico, (iii) **la teoría de los factores de motivación e higiene** en el año 1959 según (Herzberg et al., 2010), tiene un entorno de trabajo positivo, caracterizado por las condiciones del trabajo y el reconocimiento.

Así mismo, para la variable satisfacción laboral las teorías son las siguientes; (iv) **la teoría de modelo de características del trabajo** según (Hackman y Oldman, 1976), consiste en 5 características principales que son: habilidades, identificación de la tarea, significancia de la tarea, autonomía y retroalimentación; (v) **la teoría del bienestar subjetivo** de (Judge et al., 2001), consiste en la personalidad y actitudes; (vi) **la teoría del bienestar subjetivo** de (Diener y Seligman, 2004), contribuye el bienestar del individuo que se distribuye como: autonomía, relaciones positivas en el trabajo y competencia.

1.4.2 Metodológica

Se empleó el enfoque con nivel cuantitativo, de tipo aplicada, no experimental, transversal y correlacional, a través del método hipotético-deductivo se busca identificar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral, con el objetivo de poder comprender los problemas y así poder brindar un punto de vista y una posible propuesta de solución, que será evaluada por la gerencia. El presente estudio brindará conocimiento del engagement y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de telecomunicación en Lima, que servirán como aporte teórico para futuras investigaciones.

1.4.3 Práctica

El estudio correlacional sobre el engagement laboral y la satisfacción laboral puede proporcionar información valiosa para poder conocer y relacionar las variables, con la finalidad de desarrollar estrategias efectivas a fin de mejorar el compromiso de los empleados con la empresa donde

laboran y su motivación como incentivo que los impulse a desarrollarse profesionalmente; además, el fortalecer el vínculo a través del engagement puede generar un impacto positivo que potencia el desempeño, productividad y competitividad en la organización.

1.5 Limitaciones de la investigación

El trabajo de investigación se realizó entre el mes de octubre 2023 hasta enero de 2024, que se encuentra ubicado en el distrito Barranco de Lima. Finalmente, el costo del estudio fue estimado con un valor de S/. 7,000.00 soles y financiado por el tesista el 100%, el análisis fue en los trabajadores que se dedica al ramo de las telecomunicaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Shin et al. (2022), investigó en Corea, propuso determinar la relación entre motivación y compromiso en el trabajo. Se basaron en un modelo cuantitativo, correlacional, no experimental con alcance transversal. Emplearon la escala de compromiso laboral (UWES) y el cuestionario de motivación laboral (WM-14). Los resultados indicaron que existe una correlación directa y significativa entre motivación y engagement laboral, Concluyeron que niveles más altos de motivación entre los trabajadores influirán en sus puntuaciones de compromiso laboral.

Ratnaningtyas et al. (2021), publicaron un artículo en Indonesia, donde el objetivo fue establecer la asociación entre liderazgo transformacional, motivación laboral están el compromiso de los colaboradores. Fue un estudio cuantitativo-explicativo y correlacional-causal. La muestra utilizada por los investigadores estuvo formada por 184 empleados. Los resultados obtenidos mostraron que el Engagement y la motivación inciden en el compromiso laboral. Se concluyó que las variables analizadas tienen un impacto positivo en la productividad y el engagement, lo que incide significativamente en la productividad laboral.

Kotera et al. (2021), en Alemania y Sudáfrica, desarrollaron un trabajo para conocer la relación causal entre la salud mental de empleados alemanes y sudafricanos, en las dimensiones: vergüenza, compasión, compromiso laboral y la motivación laboral. Para evaluar la relación

entre varias variables, emplearon la investigación no experimental, correlacional y transversal. Los instrumentos para recoger datos sobre la medición de las variables estudiadas fueron la escala de compromiso laboral (UWES) y de motivación laboral dentro y fuera (WEIMS) en trabajadores alemanes 257 y sudafricanos 225 trabajadores. Se encontró alta relación del engagement laboral y los aspectos intrínsecos y extrínsecos de la motivación laboral entre los trabajadores sudafricanos y alemanes, con valores que oscilan entre 0,45 y 0,73 en Spearman. Concluyeron que los niveles de motivación de los empleados de ambas nacionalidades influyen en las puntuaciones de compromiso laboral.

Shkoler y Kimura (2020), realizaron un estudio en Israel y Japón donde plantearon como objetivo determinar cómo afecta la motivación laboral y el compromiso laboral en los empleados. Se basaron en el método de tipo descriptivo, correlacional con diseño transversal, para recolectar los datos emplearon como instrumentos el test Work Intrinsic and Extrinsic Motivation (WEIMS) y la escala Work Engagement. Se utilizó como muestra se utilizó 242 israelíes y 171 japoneses. Los datos indicaron una correlación estadísticamente significativa en Rho de Spearman entre compromiso y motivación intrínseca de 0.76) y en la motivación extrínseca 0.88) en la muestra israelí. Por otro lado, el compromiso y la motivación intrínseca fue de 0.45) la motivación extrínseca 0.81 en la muestra japonesa. Concluyeron que la motivación intrínseca tiene un impacto menor en el nivel de compromiso de los empleados japoneses que en el de los empleados israelíes.

Eliseo (2020), en México propuso determinar el vínculo entre compromiso de los empleados y la motivación laboral. La investigación fue mixta, aplicada y de campo. La información se recolectó a través de encuesta a colaboradores. Se utilizó como muestra 100 empleados con cargos académico y administrativo. Se reportó una correlación fuerte y positiva

de 0.925 en Rho de Spearman. Se concluyó que las variables examinadas están correlacionadas, esto atañe al personal docente, sin embargo, para el personal administrativo cada variable se desarrolla de forma dependiente.

Nacionales

Chávez (2023), llevó a cabo una investigación Cusco, para determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera. Utilizó la investigación cuantitativa, diseño no experimental, de tipo pura transversal-correlacional aplicada en 178 trabajadores administrativos, utilizó la prueba de RHO de Spearman que arrojó para engagement y satisfacción laboral el valor 0.438. Concluye que la correlación fue directa y moderada.

Velásquez (2022), llevó a cabo su investigación en Lima, con la finalidad de determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en obreros de una empresa de hidrocarburos". El estudio se valió del enfoque cuantitativo, con diseño no experimental-básica-descriptiva y de corte transversal-correlacional. Se aplicó en 180 trabajadores. Para conocer la correlación se empleó el estadístico Rho de Spearman, que mostró una correlación positiva (Rho=.810); $p=.000$). Concluyó, que el engagement y sus dimensiones se vinculan con la satisfacción laboral; por lo que engagement la satisfacción laboral se elevará.

Ccala (2022) en Lima, indagó para establecer la relación entre engagement y satisfacción laboral en personal en los enfermeros del hospital policial. Utilizó un enfoque cuantitativo, transaccional, no experimental, básica y correlacional. Los datos aportados por 220 licenciados en enfermería, expresaron en Rho de Spearman 0,976 para el engagement en el 42.7 % de los enfermeros; por lo que el nivel bajo y en la satisfacción laboral el valor 0.812, mostró que el 75.9% de los enfermeros se ubicaron en el nivel de insatisfecho. Se concluye, que el engagement

y la satisfacción laboral la relación es inversa y casi nula corroborada por $p=.560$ (<0.05) y $r=-0.040$.

Palacios y Saldaña (2022), en su trabajo realizado en Lima, planteó determinar la que relación existe entre el engagement y la satisfacción laboral en Alfa Co,”. El método fue cuantitativo, no experimental, básica, transversal y relacional. Se investigó a 30 trabajadores y los resultados de Rho de Spearman, indicaron que hay significancia menor de 0.05, 0.586 de margen correlacional entre las variables engagement y satisfacción laboral. Concluyó, que existe predominancia del nivel medio en el engagement y a medida que este aumenta satisfacción laboral será mayor.

Porras (2020), en su investigación llevada a cabo en Lima, propuso conocer la relación entre engagement y satisfacción laboral de los trabajadores empleados de las constructoras de Lima. El método empleado fue cuantitativo, no experimental, básica, t transversal, descriptiva y relacional. Se realizó con 295 trabajadores. Los resultados señalaron mediante Spearman, una correlación débil, positiva y significativa de ,351 y $p=,012$. Se concluyó, que predomina el nivel alto y existe correlación entre engagement y satisfacción laboral.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Engagement

Engagement laboral se concreta como un estado psicológico positivo de plenitud en el trabajo, que se manifiesta en tres dimensiones: vigor (alta energía e implicación), dedicación (sentido de significado, entusiasmo y orgullo) y absorción (concentración total y disfrute) (Salanova y Schaufelli,2004). Por lo tanto, el compromiso psicológico se refiere a "la disposición cognitiva, emocional y conductual de las personas hacia su trabajo", mientras que el compromiso conductual se refiere a "los comportamientos observables que demuestran un alto nivel de

compromiso e implicación con el trabajo" (Bohórquez et al., 2020, p. 387). Así mismo, el engagement es conocido como el estado mental y emocional del trabajador, con los resultados de su desempeño para el bien de la organización. En conclusión, el engagement laboral consiste en el compromiso basada en las emociones personal del trabajador.

El término, Engagement proviene de estudios sobre el síndrome de burnout, pues a diferencia de los empleados que están cansados todo el día, tienen un alto nivel de compromiso, una gran cohesión y compromiso dirigido. hacia el trabajo realizado y en lugar de verlo como una situación estresante que les exige demasiado, tratan sus actividades laborales como si fueran desafíos muy personales, lo que los motiva a dedicarse a alcanzar las metas propuestas y triunfar con ellas en su trabajo y negocios (Dominguez, 2021).

Según, Thot et al. (2021) el engagement es un acto de compromiso de participar en algo relacionado con el trabajo, ocurre de forma procesual que alienta a las personas a interesarse en las actividades de la organización. El concepto de compromiso laboral tiene su origen en las discusiones de Kahn (1990), sobre el compromiso personal relacionado con el trabajo. Para él, el compromiso laboral incluye tres estados psicológicos igualmente importantes: significado, disposición y seguridad. Por lo tanto, el compromiso personal es el uso simultáneo del mejor desempeño de las personas en tareas conductuales que promueven la conexión del trabajo con los otros, comparecencia laboral y muestra el cumplimiento activo del trabajo.

El engagement laboral es un estado positivo, gratificante y afectivo basado en el bienestar laboral, que puede considerarse lo opuesto al agotamiento ocupacional. Los colaboradores comprometidos poseen alto grado de energía y se involucran con entusiasmo en su trabajo. Gran parte de los estudios realizados en este campo concuerdan que el compromiso está conformado por energía y unidad que identifican al trabajador con el trabajo que (Benítez y Águila, 2020).

Arias (2021), conceptualiza el engagement laboral como la motivación que tienen los empleados cuando, se sienten obligados a esforzarse más para lograr tener éxito. El compromiso con el trabajo va más allá de las reacciones inmediatas personales para alcanzar las metas marcadas. Asimismo, también se refleja la energía personal que cada empleado aporta al lugar de trabajo. Estas personas no sólo son capaces de estar llenas de energía sino también de aplicar con entusiasmo esta energía a las actividades diarias, sin reprimirse, sin ahorrar energía para cosas importantes. Además, el compromiso laboral de estos empleados tienen un alto nivel de atención, consideran los detalles mientras profundizan en la esencia de los problemas difíciles, sienten pasión por su trabajo y experimentan un ritmo que les hace perder la noción del tiempo y reducir su reactividad frente a las distracciones.

2.2.1.1 Teorías de engagement laboral

La **teoría de engagement** desarrollado por Kahn expresa en el compromiso laboral comprende aspectos físicos, cognitivos y emocionales del trabajador. Por lo tanto, desde esta perspectiva el trabajo una actitud que expresa responsabilidad y compromiso en la práctica laboral. Por otro lado, se percibe como un estado emocional y mental positivo que se manifiesta en el trabajo y acreditado por la fuerza, dedicación y absorción de la ocupación, como resultado encontramos una relación positiva que varía entre la participación y la creación de puestos laborales, resultando que los empleados tienen la capacidad de adaptarse a sus necesidades y recursos laborales, de modo que tienen un mayor nivel de participación y derechos para reformar sus demandas y recursos laborales (Doval, 2020).

La teoría del compromiso organizacional pone énfasis en el compromiso laboral que se extiende e incluye el compromiso organizacional, dando ha entender la importancia de la conexión entre el empleado y la organización (Willian, 1990).

La teoría del polo opuesto al burnout que plantea Maslach y Leiter, es dimensionado como el resultado del balance positivo entre las peticiones y recursos laborales, que genera el estado de bienestar y satisfacción. Dando a entender que la teoría conlleva a la presencia de energía, involucramiento y eficacia, mientras que el burnout lo define como agotamiento, cinismo e ineficacia (Vargas y Estrada, 2020).

2.2.1.2 La evolución de la teoría de engagement laboral

Esta teoría ha sido examinada extensamente en la literatura científica y los múltiples aportes de grandes autores han buscado comprender, desde las teorías más antiguas hasta las más recientes, la diversidad de aspectos del engagement laboral donde se incluyen la energía, implicación y absorción en el trabajo (Rivera, 2020).

Asimismo, se ha explorado la relación del compromiso laboral con otras variables, como la motivación laboral y la identificación psicológica del individuo con su trabajo. En conclusión, la evolución de la teoría del compromiso laboral ha permitido una comprensión más profunda de este constructo y su importancia en el ámbito laboral (Marroquín, 2019).

2.2.1.3 Importancia del Engagement

El compromiso laboral incluye una fuerte implicación de los empleados contratados. La energía y la concentración inherentes al compromiso laboral permiten a los empleados alcanzar su máximo potencial en el trabajo. Este foco energético de atención mejorará la calidad de sus responsabilidades. Además, el compromiso laboral respalda el papel complementario del desempeño y la complejidad que el lugar de trabajo moderno les impide especificar cada detalle de las expectativas de los empleadores. También, en los puestos de responsabilidad central, los empleadores esperan que los empleados vayan más allá de sus puestos para tomar la iniciativa. De modo que, los empleados anticipan el crecimiento de sus carreras y se esfuerzan por

posicionarse como líderes en su campo, yendo más allá de la comodidad de su trabajo para adaptarse con flexibilidad a cualquier cambio en la vida profesional, que se ha convertido en algo normal (Garay et al., 2022). Además, podemos describir el software de reconocimiento, que aumenta la fidelidad en la cultura de la empresa y es una gran oportunidad para poder valorar los logros y apreciar los esfuerzos de los trabajadores (CXOtoday, 2023).

2.2.1.4 Dimensiones de Engagement

Dimensión Vigor

Con respecto al vigor, se caracteriza por la energía que ofrece en el trabajo y la capacidad de seguir ante las dificultades que pueda tener el sujeto en sus labores (Salanova y Schaufelli, 2004). Así mismo, manifestó en niveles muy altos de energía, resistencia y el deseo de trabajar, ante las dificultades que aparecen en el camino (Oramas et al., 2014).

El vigor se caracteriza por la resiliencia y la alta energía. Por tanto, el trabajador aporta sus esfuerzos a la su actividad laboral, perseverando ante las dificultades que puedan presentarse, que significa un fuerte compromiso con el trabajo y, a través de él, un sentido de importancia, inspiración, entusiasmo y orgullo (Marroquín, 2019).

Dimensión Dedicación

La dedicación tiene como objetivo el compromiso en las labores que causan inspiración y orgullo. Así mismo, podemos decir que demuestra una relación con su trabajo y por lo que resulta desafiante ante su crecimiento laboral (Schaufeli et al., 2008). Igualmente, está vinculado con el compromiso y el orgullo por su trabajo (Gómez et al., 2023).

Rusu & Avasilcai, (2014), señalan que la dedicación comprende los criterios de entusiasmo, la inspiración y orgullo las cuales buscan satisfacer las necesidades psicológicas y materiales, que explican la participación de los empleados en su trabajo y están representados

por las siguientes necesidades: salario, relajación, bienestar social y deseo laboral. El esfuerzo y el tiempo son necesarios para completar las actividades laborales dependen de la actitud del empleado, teniendo en cuenta el salario, el tiempo libre, los beneficios recibidos y la voluntad de venir a trabajar.

Dimensión Absorción

La absorción consiste en un alto nivel de concentración en el empleado y lo rápido que pasa el tiempo cuando está en sus labores (Soares y Mosquera, 2019). Además, se vincula con el grado de funcionamiento laboral, pero se centra en los campos mentales o cognitivos (Wood et al., 2018). La absorción tiene como característica aportar capacidad a las organizaciones para conocer el valor de la nueva información, asimilarla y aplicarla con fines empresariales. Esta está vinculada con la capacidad de innovar y se considera una función dinámica que puede comprenderse a partir de los tipos de como absorción: potencial para recoger y asimilar y la de conversión y extracción como un acomodamiento en las estructuras mentales (Ponce et al., 2020).

La absorción reviste de importancia en las empresas como actividad de desarrollo destinada a generar conocimientos útiles y necesarios para el funcionamiento exitoso de la empresa. Esta competencia se considera fundamental en los ambientes laborales actuales y se caracteriza por su complejidad, desarrollo y competitividad. Su base primordial es un factor clave que nuestra visión prospectiva, aprendizaje empresarial y, por tanto, la adopción de tecnología vinculada con conocimientos preexistentes de los recursos humanos potenciales (Ponce et al., 2020).

Una de sus ventajas es que los individuos aprenden acumulando conocimientos a través de sus actividades dentro de la organización. Esencialmente, la experiencia acumulada a través

de aplicaciones e invenciones mejora la capacidad de reconocer y absorber conocimientos nuevos y de alta calidad, así como crear nuevos conocimientos valiosos. Se trata, por tanto, de una actividad permanente en la memoria organizacional que facilita el almacenamiento, recuperación y aplicación de conocimientos relevantes a nivel individual y organizacional. Sin embargo, la absorción no se refiere sólo a la capacidad de absorción general de los empleados, sino que también se refiere a aspectos organizacionales como la cultura organizacional, la inversión, las prácticas y políticas del personal; es producto de una serie de relaciones con el entorno, la estrategia, la estructura, los procesos y la cultura organizacional, así como la motivación y la capacidad del individuo para absorber nuevos conocimientos. (Demuner et al., 2021).

Por lo tanto, existen tres niveles de análisis de la capacidad de absorción: individual, colectiva y organizacional, que se vinculan y coexisten dentro de la organización. Por esta razón, es esencial promover la adopción por parte de cualquier empresa que desee lograr nuevas formas de ventaja competitiva, un desempeño superior y la consiguiente innovación en los bienes y servicios que ofrece, en función de las necesidades creadas por un entorno en constante evolución (García et al., 2021).

Estas ideas permiten así situar la capacidad de absorción en el marco las vertientes de la administración organizacional, siendo las dos más ajustadas: la visión del conocimiento, que es uno de los orígenes de la teoría de los recursos, fuerza-capacidad; y las teorías del control y dependencia de recursos. Las cuales, afirman que la organización no tiene la capacidad, ni es autosuficiente, para producir y controlar todos los recursos y servicios necesarios para lograr un correcto funcionamiento, por lo que debe utilizar relaciones de intercambio e interdependencias con otras organizaciones para lograrlo (Gómez, 2022).

El conocimiento y la información en las organizaciones se recopilan, adquieren y aplican. Esto constituye el elemento más común planteado por la conciencia de la absorción. En cuanto al papel de la capacidad de absorción y los efectos que crea en la organización, se considera un antecedente de otros factores (Lee & Chen, 2020) o una variable moderadora o mediadora.

2.2.2 Variable 2: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un estado de motivación, energía y concentración positivo que se caracteriza por un resultado de compromiso laboral positivo (Macey y Schneider, 2023). Por otro lado, encontramos que también es un estado psicológico positivo que se caracteriza por el compromiso, la fuerza y la dedicación al trabajo (May et al., 2022).

Además, se ha verificado que la satisfacción laboral está vinculada con la retención y la reducción de ausencias de los empleados (Spector, 2021). El estudio de Mora et al., (2002), refiere que, de las características individuales del empleado, como el género y la edad, muestran variantes en los empleados donde se presentan discriminaciones en los contratos y cargo que desempeñan, encontramos que las mujeres tienen una mayor satisfacción y los hombres tienen, por lo contrario, sienten insatisfacción.

La satisfacción se corresponde con un estado mental producido por el desarrollo de las regiones del cerebro inducido por un potencial energético que se recupera de acuerdo con las necesidades y expectativas del individuo, correspondido por una sensación de plenitud (Meléndez & Bardales, 2020).

De la Cruz (2020), la satisfacción incluye una respuesta emocional positiva que resulta de un juicio cognitivo sobre lo que el trabajador espera saber. Además, la satisfacción conecta con las oportunidades de aprendizaje significativo y efectivo para una mejor práctica profesional en el lugar de trabajo.

El indicador más importante del desempeño profesional de los trabajadores es la satisfacción, porque permite cuantificar la calidad del trabajo y la productividad, lo cual es un factor clave para evaluar el desempeño laboral. La información que proporciona la satisfacción es necesaria para reconocer las fortalezas y debilidades de las labores que ejecutan los empleados (Moran et al., 2021).

Simbron & Sanabria (2020), definieron la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero derivado de la percepción subjetiva de la experiencia ocupacional del sujeto e identificaron entre sus categorías: la satisfacción por el trabajo, salario, ascenso, reconocimientos, beneficios y ambiente de trabajo; los cuales están condicionados por la dirección gerencial, visión y misión de la empresa, comunicación y empatía.

Según Bocangel (2019), la satisfacción comprende un conjunto de necesidades bajo responsabilidad de cada persona, organizadas estructuralmente (en forma de pirámide), por lo tanto, es un componente biológico -debido a la genética humana. En la base de esta pirámide encontramos las necesidades de mayor prioridad y en la parte superior encontramos las necesidades de menor prioridad. Por tanto, se propone que las personas se motivan más por las cosas que buscan y no por las cosas que han conseguido.

2.2.2.1 Teorías de satisfacción laboral

Según (Muntasir, 2023), **la teoría jerarquía de las necesidades** de Abraham Maslow en el año 1943 presenta una pirámide de 5 niveles de necesidades: fisiológicas, seguridad, pertenencia/amor, estima y de relación, para la obtención de la satisfacción del empleado se debe cumplir en forma ascendente.

La teoría del motivador e higiene según Frederick Herzberg en el año 1959, divide en dos factores importantes a la motivación que vincula con la satisfacción laboral. Primero el

factor higiene que consiste en las condiciones, políticas y estructura de la empresa, también encontramos la seguridad, la comunicación y la calidad de la gestión entre los empleados (Salva, 2019). Ante ello, considera que todos los factores mencionados son sumamente importantes para los empleados de la empresa telecomunicaciones y para obtener un nivel mayor de satisfacción laboral.

Según Vroom (1982), **la teoría de la expectativa**, consiste en influir en los empleados por su desempeño y logros. Por ello, recalca la importancia de ser recompensados y así obtener un nivel de satisfacción laboral.

La evolución de la satisfacción laboral, a lo largo de las últimas décadas tuvieron una evolución y modificación continua por diferentes expertos psicólogos, por ello, se considera como fenómeno psicosocial. En resumen, las actitudes del individuo en el proceso laboral deben ser influenciados como por sus necesidades, condiciones y desempeño en la empresa, como resultado logran un aumento de producción y motivación en general (Ben et al., 2009).

2.2.2.2 Tipos de satisfacción laboral

Agurto et al. (2020), mencionaron que existen tres tipos de satisfacción la progresiva aporta más de lo que los empleados esperaban inicialmente, la estabilizadora ofrece más o menos de lo que puede dar el trabajador y la resignada el trabajador considera que el trabajo le ofrece menos que lo que el aspira.

Llanga et al. (2019), indican que la satisfacción atiende a dos modos la extrínseca es aquella que proviene directamente del entorno externo y actúa como impulso o motivación para alcanzar objetivos específicos u obtener recompensas externas. Esto ocurre cuando un individuo es influenciado por factores externos y eventualmente sus objetivos se vuelven dependientes de estos factores, perturbando y obstaculizando el desarrollo óptimo de las ventajas del proceso de

aprendizaje y la intrínseca que implica ver un problema como un desafío personal y afrontarlo desde el simple hecho de encontrar una solución sin esperanza ni deseo de recompensas externas.

2.2.2.3 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción del empleado es importante para la organización, si se siente satisfecho con la empresa y su trabajo, recompensará a la empresa por sus esfuerzos. Su importancia tiene dos perspectivas: la primera se enfoca hacia los empleados y según ellos, se trata de ganar un buen salario bruto, tener un trabajo estable, además de poder encontrar un desarrollo profesional continuo, recibir recompensas y reconocimientos. Y la segunda, hacia los empleadores, esta constituye un factor importante para aprovechar al máximo las capacidades de los trabajadores; ya que un empleado satisfecho siempre contribuye más a la empresa, ayuda a controlar el desgaste y al crecimiento de la empresa (Agurto et al., 2020).

2.2.2.4 Dimensiones de satisfacción laboral

Dimensión Remuneraciones incentivos

Los incentivos para un empleador, consiste en aumentar la importancia y de esta manera también aumentar la importancia de sus trabajos en la empresa (Sescovich, 2009). Así mismo, los trabajadores reciben recompensas por su buen desempeño (Chalco y Viveros, 2019).

Según, Chiavenato (2019), la remuneración es el pago que las organizaciones realizan a los colaboradores (salarios, bonificaciones y beneficios) como contribución por una actividad laboral prestada.

Dimensión Comunicación con el jefe

La comunicación es un parte muy importante en lo social y laboral, es necesario tener contribución y reunión (Devito, 2015).

Se define a la comunicación laboral como todos aquellos mensajes enviados por la organización a sus empleados con el fin de mantener o mejorar las relaciones con ellos, crear una imagen favorable o incentivar a la producción. La comunicación implica la transferencia de información y significado de una persona a otra. Es un proceso de transmisión de información y entendimiento entre individuos. Cómo relacionarse con datos, ideas, valores, etc. Una transacción entre dos o más personas donde establece un vínculo organizacional de flujo interno (ascendente, descendente y horizontal) y está dirigido a establecer relaciones entre los individuos que integran la organización (Chiavenato, 2019).

Dimensión Desempeño laboral

Desempeño laboral es la expresión de sus características del trabajador, su desarrollo personal y dentro del trabajo resalta su eficiencia al cumplimiento de sus objetivos propuestos (Bohórquez et al., 2020).

Es el comportamiento del empleado en la búsqueda de metas establecidas y se manifiesta por la estrategia del individuo para alcanzar sus metas. El desempeño comprende el respeto del empleado por las exigencias del trabajo, demostrando su capacidad para desempeñar su puesto, poner de manifiesto sus habilidades y capacidades en relación a la percepción que tiene sobre su rol (Chiavenato, 2019).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: Existe relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

HO: No existe relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

2.3.2 Hipótesis específica

HE1= Existe relación entre vigor y satisfacción laboral en la remuneración de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

HE2= Existe relación entre dedicación y satisfacción laboral en la comunicación con el jefe de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

HE3=Existe relación entre absorción y satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El estudio, empleará el método hipotético- deductivo, con el propósito de investigar las variables: “engagement” y “satisfacción laboral” en las empresas de telecomunicaciones. El método deductivo, consiste en definir los objetivos y preguntas, para la realización del problema de investigación y recolectar datos cuantitativos (Hernández et al., 2010). El método analítico, emplea herramientas y técnicas que permiten recolectar los datos cuantitativos (López, 2021). El método hipotético, se basa en un enfoque científico-social que permite pensar en términos generales y llegar a lo individual. En otras palabras, con todas las herramientas utilizadas para combinar datos cuantitativos y comprobar la hipótesis (Briceño, 2009). Por lo tanto, consiste en un proceso de creación de hipótesis o suposición sobre el variable evaluada con la hipótesis establecida (Mosteiro y Porto, 2017).

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, consistente de la medición numérica y aplicación de procesos estadísticos, comúnmente los ámbitos de la administración, sociología, psicología, educativa y económica, emplean lo cuantitativo (Hernández et al., 2014).

Así mismo, el enfoque cuantitativo tiene como objetivo cuantificar y determinar las variables y medición empleando el análisis matemático para descubrir patrones por medio de las encuestas y

cuestionario. Por lo tanto, se utilizaron las técnicas estadísticas para una comprensión exacta (Hernández et al., 2014).

3.3 Tipo de investigación

La investigación será aplicada. Los estudios aplicados permiten demostrar una aplicación con resultados inmediatos y pretenden describir el fenómeno en profundidad (Hernández et al., 2010). El estudio será de alcance correlacional-descriptivo para encontrar la relación entre las variables engagement y satisfacción laboral. Consiste en procedimientos metodológicos que se utiliza para mostrar una orientación y el marco de búsqueda científica por ello se realiza encuestas en la población y técnicas para medir y observar las caracterizas que resulta (Hernández et al., 2018).

3.4 Diseño de la investigación

El trabajo será no experimental, porque permite recoger los datos sin intervención de cambios (Monje, 2011). De la misma forma, el diseño no experimental no tiene control sobre las variables independientes (Babbie, 2019).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

La población es el conjunto de elementos con características similares al fenómeno en estudio. Por lo tanto, en la presente investigación la población será de 50 colaboradores de la empresa de telecomunicaciones correspondiente a diciembre 2023.

Muestra

La muestra es una parte de la población y tiene las mismas características y por lo tanto puede representarla. Cuando la población es pequeña y finita la muestra se define por la cantidad de la población (Hernández et al., 2010). La muestra consiste en obtener información de la población, nos permite recolectar una parte importante de una población para concluir con sus características (Arévalo et al., 2022). Así mismo, confirma que es importante tomar una muestra exacta y confiable. La muestra de esta investigación será de 45 trabajadores en la empresa de telecomunicaciones correspondiente a diciembre 2023.

3.6 Variables y operacionalización

Los conceptos y operacional de las variables engagement y satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones.

Definición conceptual: Se concreta como un estado psicológico positivo de plenitud en el trabajo, que se manifiesta en tres dimensiones: vigor (alta energía e implicación), dedicación (sentido de significado, entusiasmo y orgullo) y absorción (concentración total y disfrute) (Salanova et al., 2021).

Definición operacional: Consiste en tres manifestaciones del empleado en su estado psicológico positivo, (i) vigor (ii) dedicación; (iii) absorción.

Definición conceptual: Simbron & Sanabria (2020) definieron la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero derivado de la percepción subjetiva de la experiencia ocupacional del sujeto e identificaron entre sus categorías: la satisfacción por el trabajo, salario, ascenso, reconocimientos, beneficios y ambiente de trabajo; los cuales están condicionados por la dirección gerencial, visión y misión de la empresa, comunicación y empatía.

Definición operacional: Consiste en el estado emocional del empleado con la empresa por los cuales se considera como dimensiones: (i) remuneración e incentivos; (ii) comunicación con el jefe; y (iii) desempeño laboral.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica que se empleará para la encuesta para recaudar la información de los datos para la medición de las variables. La encuesta es una herramienta apropiada para obtener los datos en los estudios cuantitativos ya que aporta una información estructurada y homogénea de la muestra entrevistada con el propósito de obtener datos numéricos (Hernández et al., 2010).

3.7.2 Descripción

Variable 1: Engagement

El instrumento que se utilizó será el cuestionario con escala Likert, diseñado por el propio investigador. Consta de tres dimensiones: vigor con 6 ítems, dedicación 5 ítems y absorción 6 ítems.

Variable 2: Satisfacción laboral

El instrumento a emplear será un cuestionario tipo Likert, el cual será elaborado por el investigador. Está estructurado por tres dimensiones: remuneración 11 ítems, comunicación con el jefe 11 ítems y desempeño laboral 13 ítems donde cada una contiene un total de 36.

3.7.3 Validación

La validación se realizará a través del juicio de tres expertos en el área y atenderá a los criterios de relevancia, coherencia, pertinencia y claridad de contenido. Para el cálculo de la confiabilidad se aplicará una prueba piloto a 15 trabajadores de telecomunicación de una

empresa de Lima y luego se determinará la confiabilidad mediante el empleo de Alfa de Cronbach. En conclusión,

Tabla 1

Relación de expertos validadores del instrumento

Ítem	Apellidos y nombres	Grado	Puntuación de V de Aiken
1	Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano	Doctor	1.00
2	Jose Victo, Pelaez Valdivieso	Doctor	1.00
3	Yuliana Del Rosario Cabrejos Bravo	Magister	1.00

3.7.4 Confiabilidad

Para el cálculo de la confiabilidad se aplicará una prueba piloto a 15 trabajadores de telecomunicación de una empresa de Lima y luego se determinará la confiabilidad mediante el empleo de Alfa de Cronbach.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para procesar y analizar los datos se utilizará la tabulación con el programa Excel y luego los datos se procesarán utilizando SPSS 25.0 para convertirlos en niveles y rangos respectivamente. En la estadística descriptiva, se utilizará el programa Excel para elaborar y presentar figuras, tablas y resultados. Y en la estadística inferencial se empleará Shapiro-Wilk y Rho Spearman.

3.9 Aspectos éticos

El estudio se regirá por cuatro principios éticos que son: autonomía: comprende el consentimiento personal y voluntario de los participantes en el estudio. Se instrumentaliza mediante la firma del consentimiento informado y donde se contempla que el participante no será sometido a situaciones peligrosas que puedan perjudicarles. Beneficencia: trata la naturaleza académica que enmarca la investigación independiente y bien informada con la finalidad darles soluciones a los problemas planteados y contribuir a la sociedad del conocimiento; así como también, fortalecer el trabajo multidisciplinario. No maleficencia: la investigación se realizará sin poner en peligro a los participantes. La información obtenida no será utilizada para fines distintos a los establecidos en los objetivos de la investigación. Justicia: todos los sujetos que son parte del estudio serán tratados con igualdad y sin discriminación alguna, atendiendo a los términos y condiciones que puedan satisfacer intereses e inquietudes de cada sujeto.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

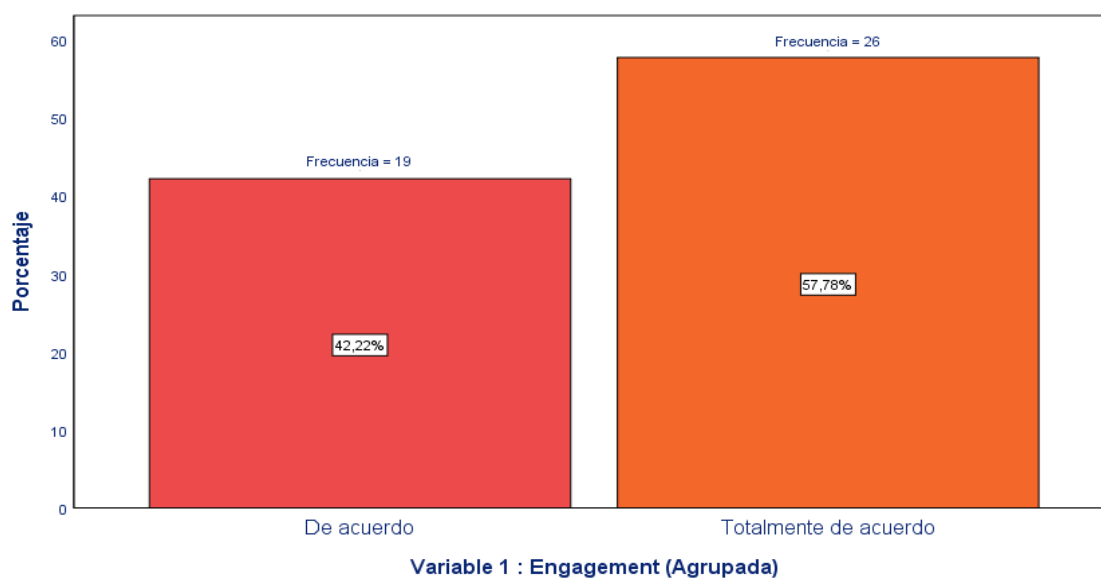
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Variable 1: Engagement

El presente trabajo de investigación se cuenta con la participación de 45 trabajadores administrativos de la entidad telecomunicaciones para la evaluación sobre el variable de engagement.

Figura 1

Variable 1: Engagement



Nota. La figura muestra los porcentajes de la variable engagement.

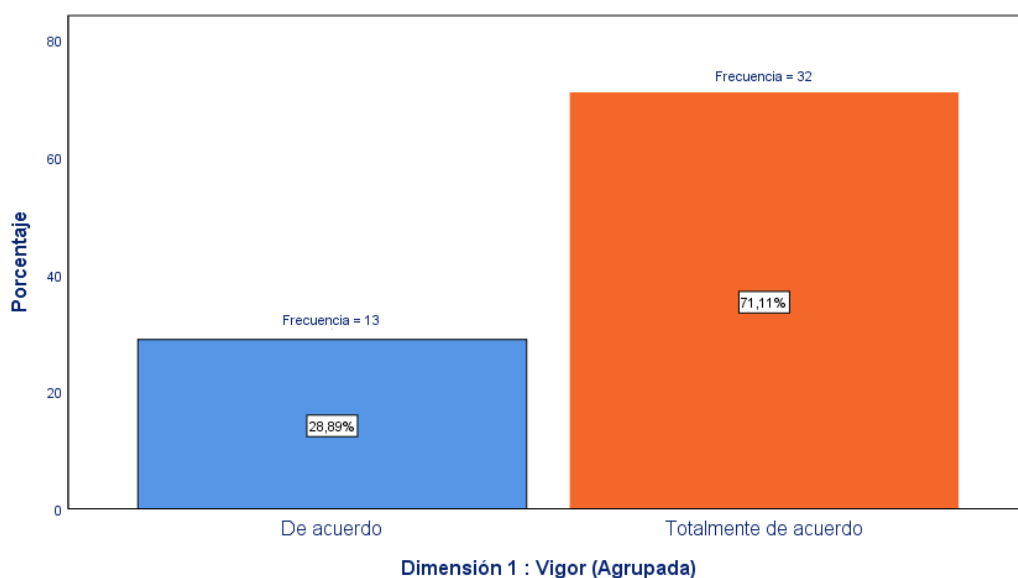
Interpretación analítica: En la figura 1, se considera que el 57,78% y tiene una frecuencia de 26 encuestados que se valoriza como “Totalmente de acuerdo” en base de la variable engagement. Así mismo, consta de una frecuencia de 19 encuestados con el porcentaje de 42.22% que se valoriza como “De acuerdo”. En conclusión, la percepción es óptimo sobre el variable engagement con un representado de porcentaje 100% del total de los encuestados.

Dimensión 1: Vigor (Engagement)

Dimensión 1 de la variable engagement que se denomina “Vigor” que está compuesto por 6 preguntas que están establecidas mediante una escala de Likert, y uno de las 3 dimensiones presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 2

Dimensión 1: Vigor



Nota. La figura muestra los porcentajes de la dimensión vigor de la variable engagement.

Interpretación analítica: En la figura 2, se considera que el 71,11% y tiene una frecuencia de 32 encuestados que se valoriza como “Totalmente de acuerdo” en base de la dimensión vigor. Así mismo, consta de una frecuencia de 13 encuestados con el porcentaje de 28.89% que se

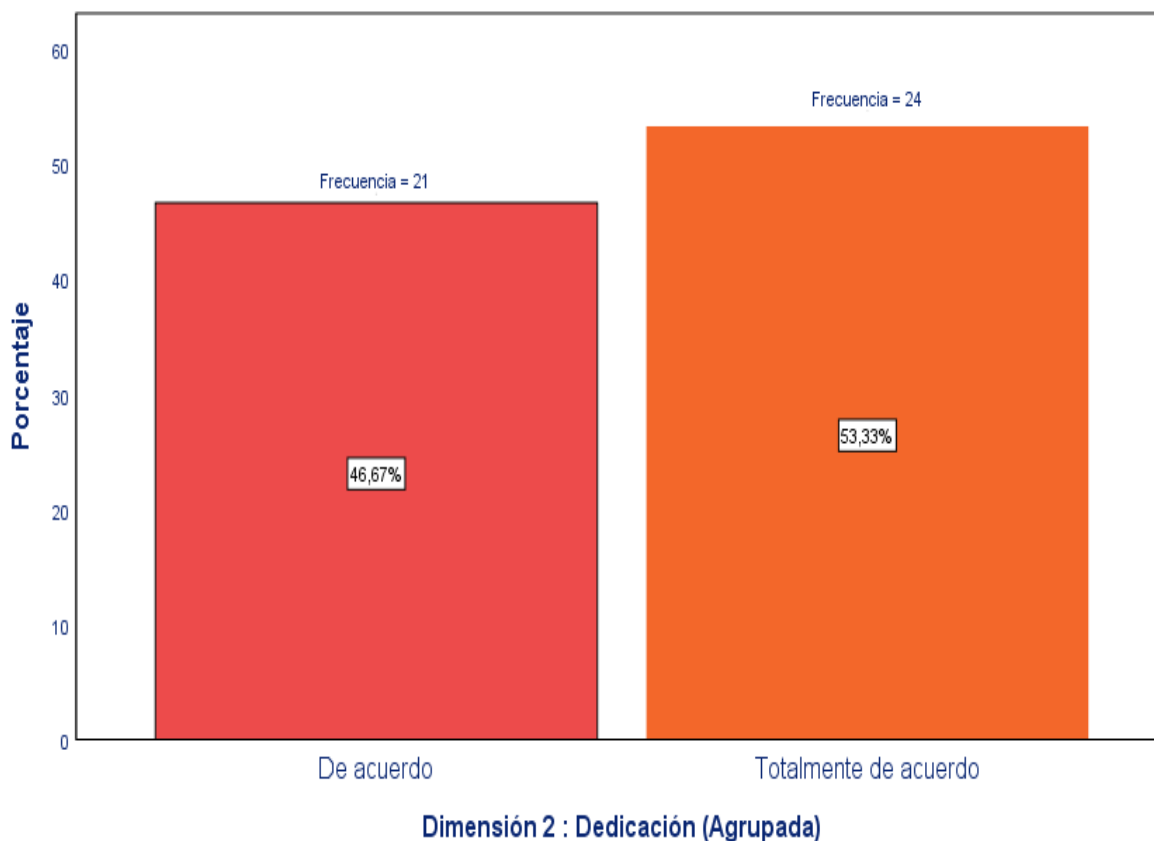
valoriza como “De acuerdo”. En conclusión, la percepción es óptimo sobre la dimensión vigor con un representado de porcentaje 100% del total de los encuestados.

Dimensión 2: Dedicación (Engagement)

Dimensión 2 de la variable engagement que se denomina “Dedicación” que está compuesto por 6 preguntas que están establecidas mediante una escala de Likert, y uno de las 3 dimensiones presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 3

Dimensión 2: Dedicación



Nota. La figura muestra los porcentajes de la dimensión dedicación de la variable engagement.

Interpretación analítica: En la figura 3, se considera que el 53,33% y tiene una frecuencia de 24 encuestados que se valoriza como “Totalmente de acuerdo” en base de la dimensión

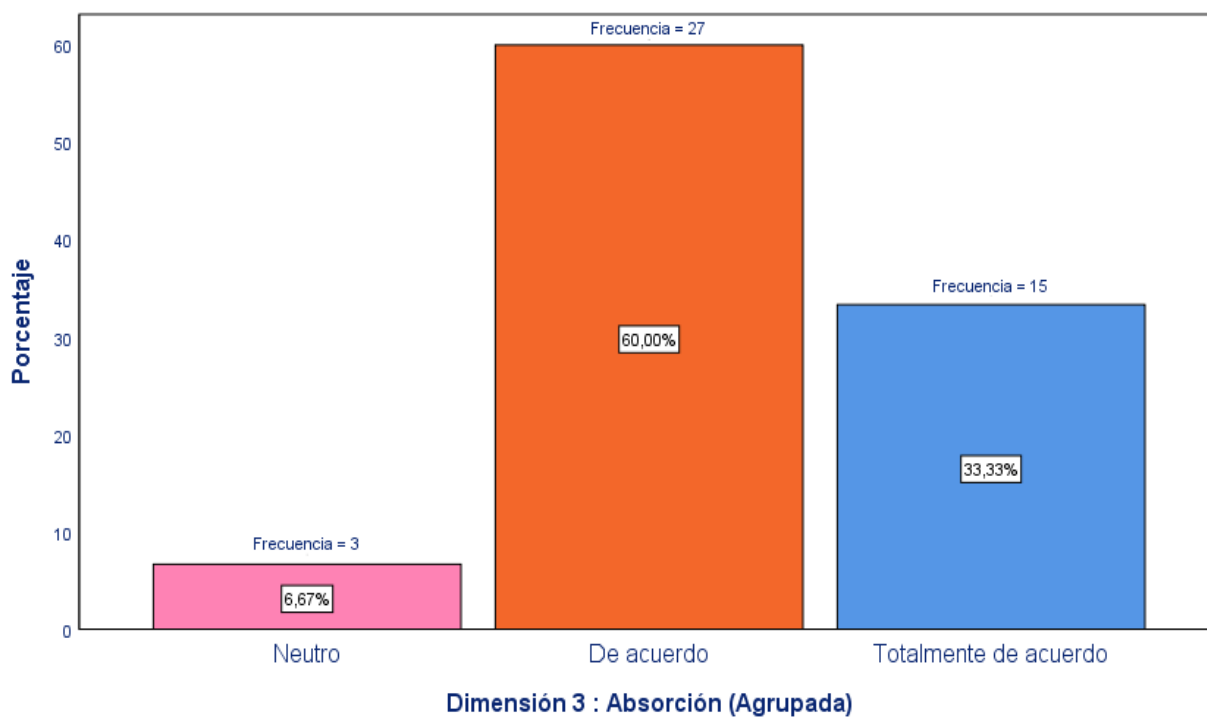
dedicación. Así mismo, consta de una frecuencia de 21 encuestados con el porcentaje de 46,67% que se valoriza como “De acuerdo”. En conclusión, la percepción es óptimo sobre la dimensión dedicación con un representado de porcentaje 100% del total de los encuestados.

Dimensión 3: Absorción (Engagement)

Dimensión 1 de la variable engagement que se denomina “Absorción” que está compuesto por 6 preguntas que están establecidas mediante una escala de Likert, y uno de las 3 dimensiones presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 4

Dimensión 3: Absorción



Nota. La figura muestra los porcentajes de la dimensión absorción de la variable engagement.

Interpretación analítica: En la figura 4, se considera que el 60 % y tiene una frecuencia de 27 encuestados que se valoriza como “Totalmente de acuerdo” en base de la dimensión dedicación.

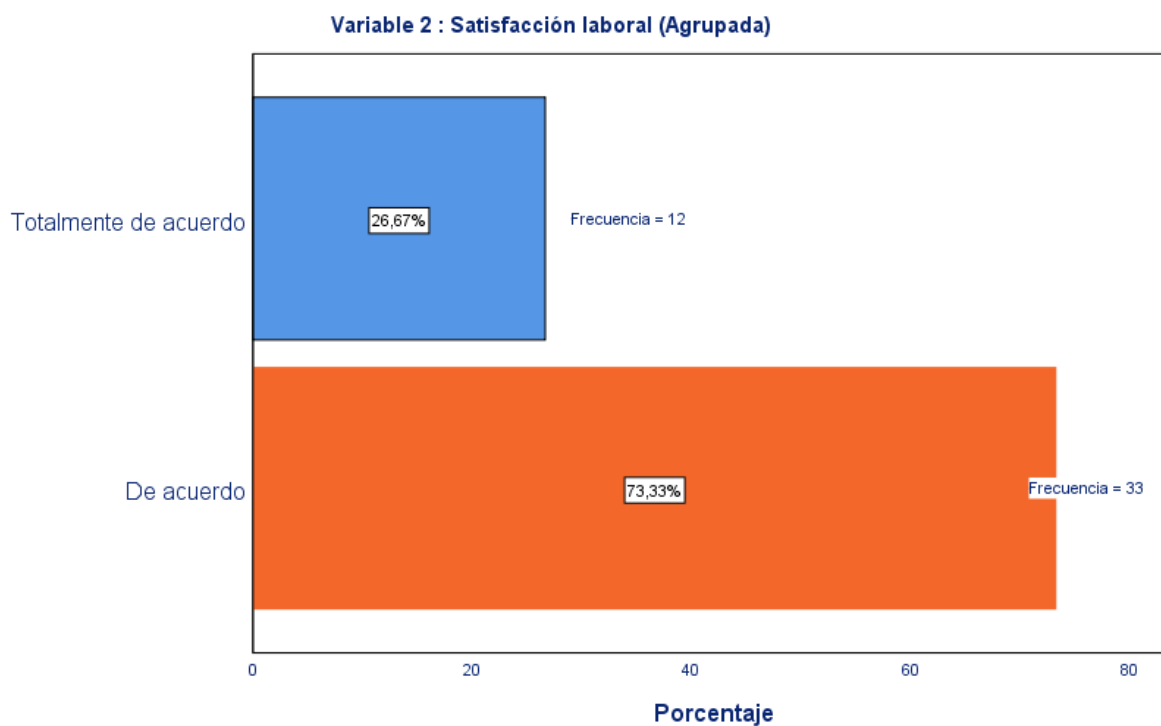
Así mismo, consta de una frecuencia de 15 encuestados con el porcentaje de 33.33% que se valoriza como “De acuerdo”. Por último, se muestra de los 3 encuestados con el porcentaje de 6,67% con la posición de “Neutral”. En conclusión, la percepción es óptimo sobre la dimensión dedicación con un representado de porcentaje 93.33% del total de los encuestados.

Variable 2: Satisfacción laboral

El presente trabajo de investigación se cuenta con la participación de 45 trabajadores administrativos de la entidad telecomunicaciones para la evaluación sobre el variable de satisfacción laboral.

Figura 5

Variable 2: Satisfacción laboral



Nota. La figura muestra los porcentajes de la variable satisfacción laboral.

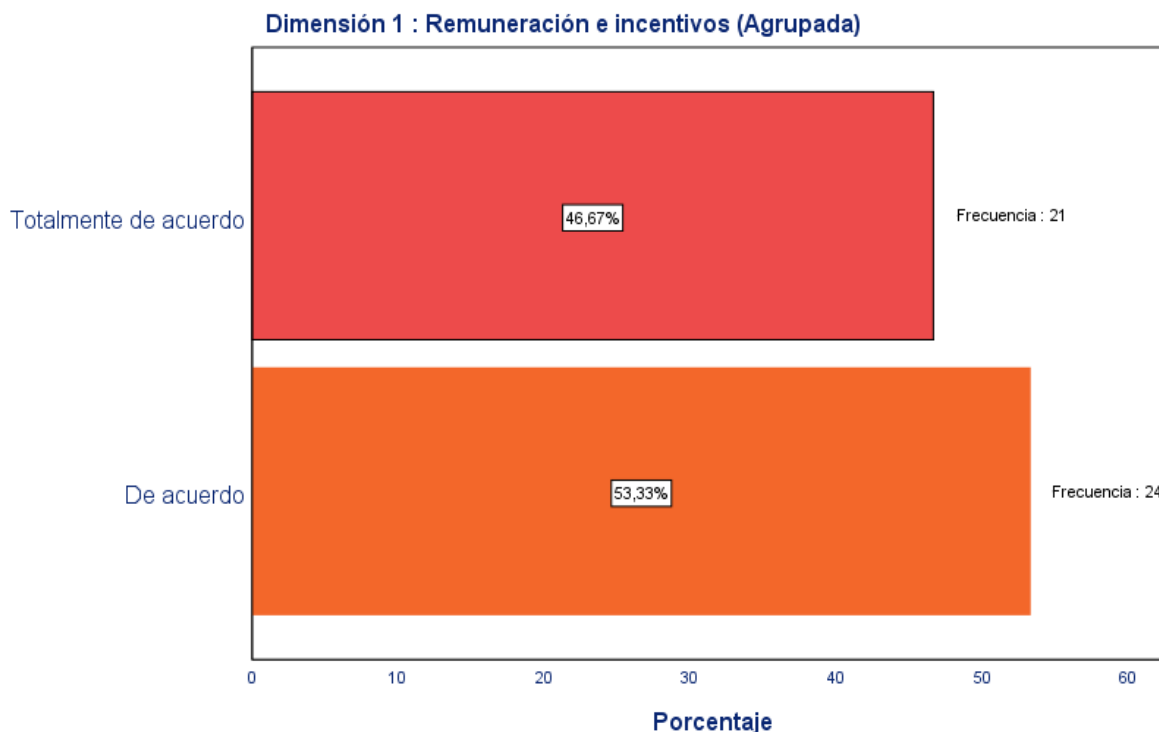
Interpretación analítica: En la figura 5, se considera que el 73,33% y tiene una frecuencia de 33 encuestados que se valoriza como “Totalmente de acuerdo” en base de la variable satisfacción laboral. Así mismo, consta de una frecuencia de 12 encuestados con el porcentaje de 26.67% que se valoriza como “De acuerdo”. En conclusión, la percepción es óptimo sobre el variable engagement con un representado de porcentaje 100% del total de los encuestados.

Dimensión 1: Remuneración e incentivos (Satisfacción laboral)

Dimensión 1 de la variable satisfacción laboral que se denomina “remuneración e incentivos” que está compuesto por 11 preguntas que están establecidas mediante una escala de Likert, y una de las 3 dimensiones presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 6

Dimensión 1: remuneración e incentivos



Nota. La figura muestra los porcentajes de la dimensión remuneración e incentivos de la variable satisfacción laboral.

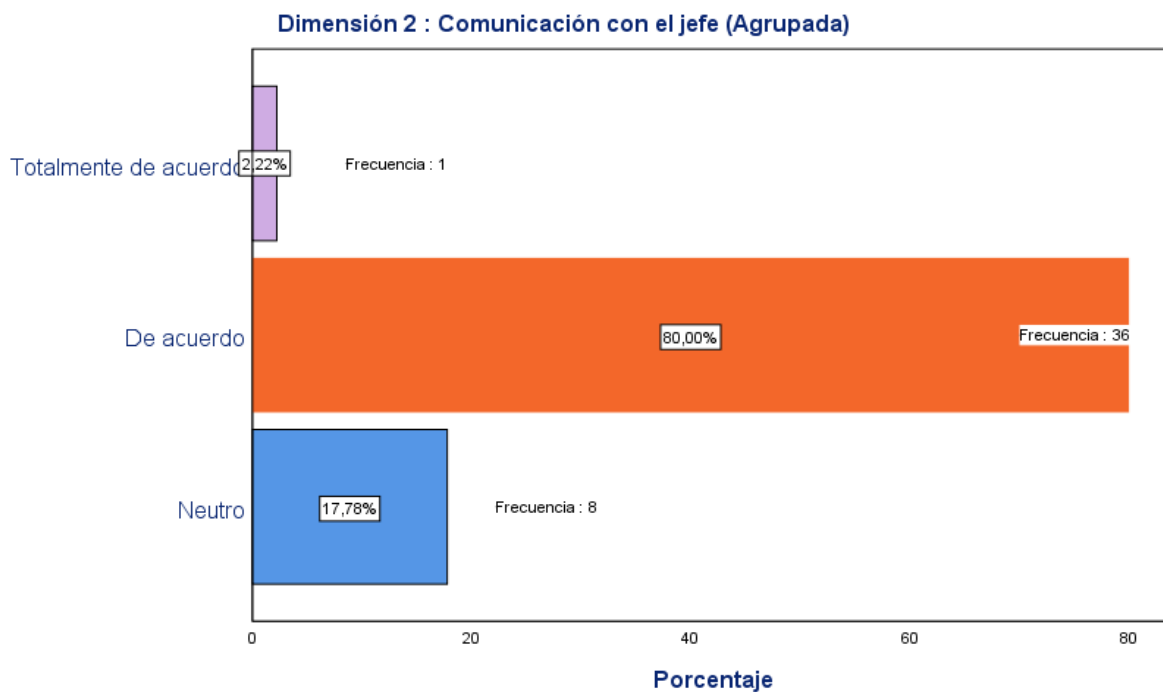
Interpretación analítica: En la figura 6, se considera que el 53,33% y tiene una frecuencia de 24 encuestados que se valoriza como “De acuerdo” en base de la dimensión remuneración e incentivos. Así mismo, consta de una frecuencia de 21 encuestados con el porcentaje de 46,67% que se valoriza como “Totalmente de acuerdo”. En conclusión, la percepción es óptimo sobre la dimensión dedicación con un representado de porcentaje 100% del total de los encuestados.

Dimensión 2: Comunicación con el jefe (Satisfacción laboral)

Dimensión 1 de la variable satisfacción laboral que se denomina “comunicación con el jefe” que está compuesto por 11 preguntas que están establecidas mediante una escala de Likert, y una de las 3 dimensiones presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 7

Dimensión 2: Comunicación con el jefe



Nota. La figura muestra los porcentajes de la dimensión comunicación con el jefe de la variable satisfacción laboral.

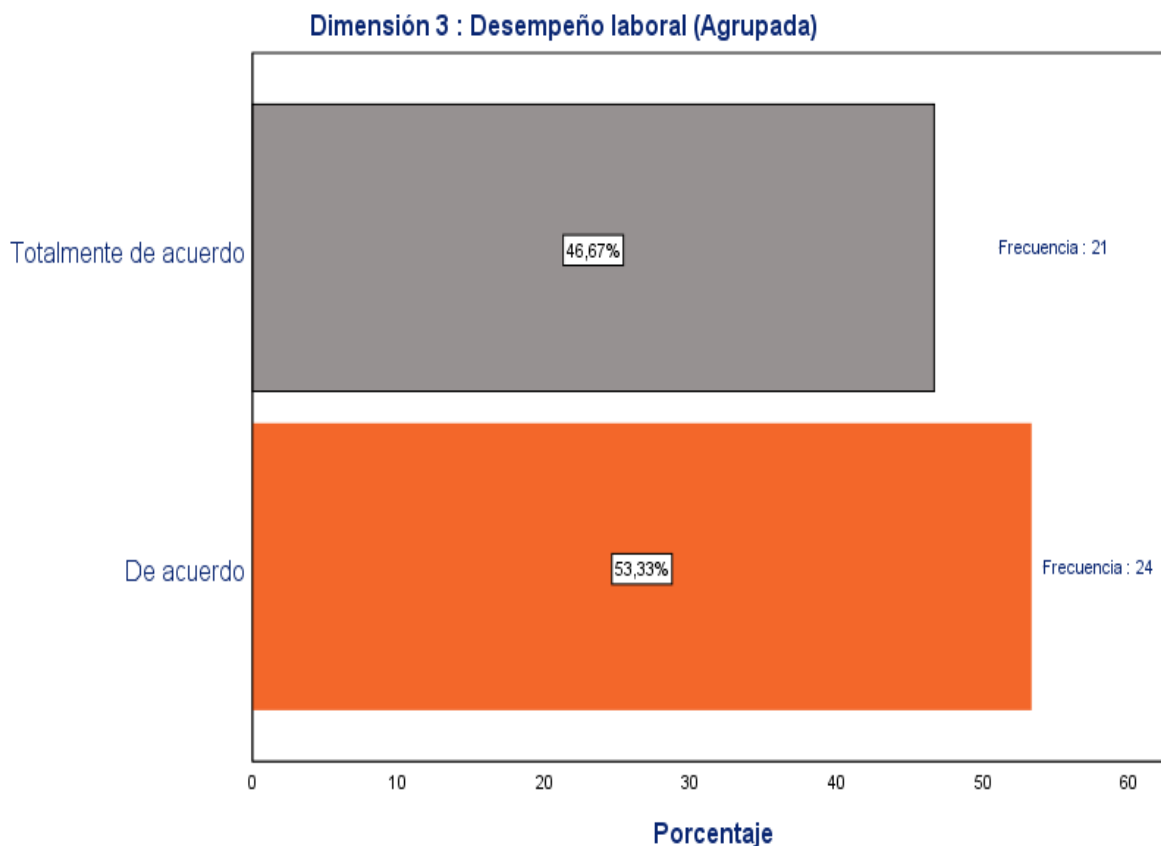
Interpretación analítica: En la figura 7, se considera que el 80% y tiene una frecuencia de 36 encuestados que se valoriza como “De acuerdo” en base de la dimensión comunicación con el jefe. Por último, se muestra de los 8 encuestados con el porcentaje de 17,78% con la posición de “Neutral”. En conclusión, la percepción es óptimo sobre la dimensión dedicación con un representado de porcentaje 2.22% del total de los encuestados.

Dimensión 3: Desempeño laboral (Satisfacción laboral)

Dimensión 1 de la variable satisfacción laboral que se denomina “desempeño laboral” que está compuesto por 6 preguntas que están establecidas mediante una escala de Likert, y una de las 3 dimensiones presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 8

Dimensión 3: Desempeño laboral



Nota. La figura muestra los porcentajes de la dimensión desempeño laboral de la variable satisfacción laboral.

Interpretación analítica: En la figura 8, se considera que el 53,33% y tiene una frecuencia de 24 encuestados que se valoriza como “De acuerdo” en base de la dimensión desempeño laboral. Así mismo, consta de una frecuencia de 21 encuestados con el porcentaje de 46,67% que se valoriza como “Totalmente de acuerdo”. En conclusión, la percepción es óptimo sobre la dimensión dedicación con un representado de porcentaje 100% del total de los encuestados.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Normalidad

Tabla 2

Normalidad de las variables y dimensiones

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 - Engagement	0.960	45	0.117
D1 - Vigor	0.917	45	0.003
D2 - Dedicación	0.959	45	0.108
D3 - Absorción	0.972	45	0.328
V2 - Satisfacción laboral	0.855	45	0.000
D1 -Remuneraciones incentivos	0.948	45	0.044
D2 - Comuniación con el jefe	0.895	45	0.001
D3 - Desempeño laboral	0.862	45	0.000

Nota. En la tabla muestra los resultados de Sig. de las variables y sus dimensiones.

Interpretación analítica: En la tabla 2, nos muestra de las variables engagement y satisfacción laboral, la cantidad de la población es de 45 encuestados, por lo tanto, se realizó la prueba de análisis de Shapiro-Wilk, que arrojó en los resultados de Sig. $< 0,117$ en la primera variable que es paramétrico, y en la segunda variable con Sig. $> 0,00$ que es no paramétrico. Se determina que la distribución es no paramétrico y paramétrico, por lo tanto, se realizara el estadístico de Rho de Spearman.

Confiabilidad

Del presente estudio se evaluó el nivel de confiabilidad a través de Alfa de Cronbach, en las 2 variables se realizó un conjunto de encuestas de 53 preguntas, con una consistencia interna buena.

Tabla 3

Confiabilidad de la engagement

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,842	,854	17

Nota. En la tabla nos muestra la cantidad del Alfa de Cronbach de la primera variable.

Tabla 4

Confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,852	,880	36

Nota. En la tabla nos muestra la cantidad del Alfa de Cronbach de la segunda variable.

Prueba de contraste de la hipótesis general

Demostrando que las variables y sus dimensiones tiene como resultado que son paramétrica y no paramétricas, por lo tanto, se usara la prueba Rho de Spearman como parte de la prueba de contraste de hipótesis. Si es menor p-valor $< 0,05$ la hipótesis de la investigación (Hi) se acepta y se rechaza la hipótesis nula (Ho), pero si el p- valor $> 0,05$ se rechaza la hipótesis de investigación (Hi), se aceptará la hipótesis nula (H0). Por lo siguiente se proponer:

HG: Existe relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

H0: No existe relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.

Tabla 5

Correlaciones del Engagement y satisfacción laboral

Correlaciones

			Engagement	Satisfacción laboral
Rho de	Engagement	Coeficiente de correlación	1,000	,538
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,538	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Nota. En la tabla nos muestra el coeficiente de la correlación de las 2 variables.

Interpretación analítica: En la tabla 5 se muestra que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,538 el valor sig. $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, se confirma la existencia correlación entre la engagement y la satisfacción laboral en la empresa de telecomunicaciones. Significa que la relación entre las variables es correlación positiva considerable y se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Tabla 6

Correlación del vigor y satisfacción laboral

Correlaciones

			Vigor	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Vigor	Coefficiente de correlación	1.000	,447
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	45	45
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,447	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	45	45

Nota. En la tabla nos muestra el coeficiente de la correlación de la primera variable y su primera dimensión.

Interpretación analítica: En la tabla 6 se muestra que el valor p $0,002 < 0,05$. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala y hay relación entre vigor y la satisfacción laboral en la empresa de telecomunicaciones. Dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,447 esto significa que la relación entre las variables es correlación positiva media.

Tabla 7

Correlación de Correlaciones del Dedicación y satisfacción laboral

Correlaciones

			Dedicación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dedicación	Coeficiente de correlación	1.000	,552
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,552	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

Nota. En la tabla nos muestra el coeficiente de la correlación de la primera variable y la segunda dimensión.

Interpretación analítica: En la tabla 7 se muestra que el valor p $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala y hay relación entre dedicación y la satisfacción laboral en la empresa de telecomunicaciones.

Dado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,552 esto significa que la relación entre las variables es correlación positiva considerable.

Tabla 8

Correlación de Absorción y satisfacción laboral

Correlaciones

			Absorción	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Absorción	Coefficiente de correlación	1.000	,502
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	45	45
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,502	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	45	45

Nota. En la tabla nos muestra el coeficiente de la correlación de la primera variable y la tercera dimensión.

Interpretación analítica: En la tabla 8 se muestra que el valor p $0,000 < 0,05$. Por último, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala y hay relación entre absorción y la satisfacción laboral en la empresa de telecomunicaciones. Dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,502 esto significa que la relación entre las variables es correlación positiva media.

4.1.3. Discusión de resultados

Cumpliendo con el objetivo general, que consiste en “determinar la relación entre **engagement** y **satisfacción laboral** en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024”. De la misma forma, los resultados descriptivos de **engagement** se confirmó con el 57,78% y tiene

una frecuencia de 26 encuestados que se valoriza como “Totalmente de acuerdo” y para la variable de **satisfacción laboral** con una evidencia de 73,33% y tiene una frecuencia de 33 encuestados que se valoriza como “Totalmente de acuerdo”. Por otra parte, la estadística inferencial, la prueba de confiabilidad que resulto el valor sig. 0,810 “Buena”; para la prueba de la normalidad se realizó la prueba de análisis de Shapiro-Wilk, que arrojó en los resultados de Sig. < 0,117 en la primera variable que es paramétrico, y en la segunda variable con Sig.> 0,00 que es no paramétrico; es de 0,000 < 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala y hay relación entre la engagement y la satisfacción laboral en la empresa de telecomunicaciones. Dado que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,538 esto significa que la relación entre las variables es correlación positiva considerable y se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, el resultado del estudio coincide con el aporte de Chávez (2023), cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera”. Utilizó la investigación cuantitativa, diseño no experimental, de tipo pura transversal-correlacional aplicada en 178 trabajadores administrativos, utilizó la prueba de RHO de Spearman que arrojó para engagement y satisfacción laboral el valor 0.438. Concluye que la correlación fue moderada. Es decir, que engagement al ser implementado en la empresa de telecomunicaciones, generaría mayor engagement en los trabajadores. Por último, se relaciona con el aporte de (Bohórquez et al., 2020). Así mismo, el engagement es conocido como el estado mental y emocional del trabajador, con los resultados de su desempeño para el bien de la empresa.

Respecto al objetivo específico 1, que consiste en “determinar la relación entre **vigor** y **satisfacción laboral** en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024”. De

la misma forma, el resultado descriptivo de **vigor** se confirmó con el 71,11% y tiene una frecuencia de 32 encuestados que se valoriza como “Totalmente de acuerdo”.

Por otra parte, la estadística inferencial, la prueba de confiabilidad con el valor sig. 0,844 “Buena”; para la prueba de la normalidad se realizó la prueba de análisis de Shapiro-Wilk, que arrojó para el 0,003 no paramétrico y 0,000 no paramétrico, y los resultados de p $0,002 < 0,05$.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala y hay relación entre **vigor** y la **satisfacción laboral** en la empresa de telecomunicaciones. Dado que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,447 esto significa que la relación entre las variables es correlación positiva media y valor sig. $0,002 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que, señala una relación entre **vigor** y **satisfacción laboral** en la empresa de telecomunicaciones.

Objetivo específico 2, que consiste en “determinar la relación entre **dedicación** y **satisfacción laboral** en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024”. De la misma forma, el resultado descriptivo de dedicación se confirmó con el 53,33% y tiene una frecuencia de 24 encuestados que se valoriza como “Totalmente de acuerdo”. Por otra parte, la estadística inferencial, la prueba de confiabilidad con el valor sig. 0,474 “Pobre”; para la prueba de la normalidad se realizó la prueba de análisis de Shapiro-Wilk, que arrojó para el 0,108 paramétrico y 0,000 no paramétrico, y los resultados p $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala y hay relación entre **dedicación** y la **satisfacción laboral** en la empresa de telecomunicaciones. Dado que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,552 esto significa que la relación entre las variables es correlación positiva considerable.

Objetivo específico 3, que consiste en “determinar la relación entre **absorción** y **satisfacción laboral** en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024”. De la misma forma, el resultado descriptivo de vigor se confirmó con el 60 % y tiene una frecuencia de 27 encuestados que se valoriza como “Totalmente de acuerdo”. Por otra parte, la estadística inferencial, la prueba de confiabilidad que resulto el valor sig. 0,677 “Cuestionable”; para la prueba de la normalidad se realizó la prueba de análisis de Shapiro-Wilk, que arrojó para el 0,328 paramétrico y 0,000 no paramétrico, y los resultados de $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala y hay relación entre **absorción** y la **satisfacción laboral** en la empresa de telecomunicaciones. Dado que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,502 esto significa que la relación entre las variables es correlación positiva media. Concluye que la correlación fue directa y moderada.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Primero:** Se cumplió con el objetivo general al determinar que existe una relación significativa entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones; con una correlación positiva considerable 0,538 y un Sig. De 0,000 utilizando la prueba de Rho de Spearman. En otras palabras, la importancia de engagement en los trabajadores con la empresa, obtendrán un mayor nivel de satisfacción laboral y grandes resultados como: mayor producción, eficaz en la implementación de equipos y eficiencia en el tiempo logrado de terminar los trabajos.
- Segundo:** Se cumplió con el objetivo específico 1, al determinar la relación entre vigor y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones; con una correlación positiva considerable 0,447 y un Sig. De 0,002 utilizando la prueba de Rho de Spearman. Por lo tanto, lograrán cumplir las tareas más difíciles y tendrán un mayor nivel de satisfacción laboral si hacen un buen uso de su vigor de los trabajadores en la empresa, apoyándose con niveles altos de energía y fortaleza mental.
- Tercero:** Se cumplió con el objetivo específico 2, al determinar la relación entre dedicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones; con una correlación positiva considerable 0,552 y un Sig. De 0,002 utilizando

la prueba de Rho de Spearman. Como resultado, el buen uso de la dedicación de los empleados de la empresa los hará entusiasmados, inspirados y orgullosos de la empresa que representa en el mercado.

Cuarto: Se cumplió con el objetivo específico 3, al determinar la relación entre absorción y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones; con una correlación positiva considerable 0,502 y un Sig. De 0,000 utilizando la prueba de Rho de Spearman. Por lo tanto, demuestran un buen nivel de absorción ante la empresa y satisfacción laboral, tienen la capacidad de concentrarse completamente en su trabajo para obtener buenos resultados y estar satisfechos con la experiencia realizada.

5.2. Recomendaciones

Primero: Se recomienda a la gerencia de la empresa telecomunicaciones que como parte de las mejoras para un buen nivel de engagement, implementar el software “Vantage Rewards” para reforzar el compromiso y satisfacción de los trabajadores, que ayuda a automatizar, ejecutar y administrar actividades basadas en el reconocimiento.

Segundo Se exhorta a la gerencia de la empresa telecomunicaciones, emplear talleres de desarrollo profesional y oportunidades de crecimiento para los trabajadores, debido que en la actualidad existe una correlación positiva entre vigor y satisfacción laboral, para la obtención de un mayor nivel de compromiso con la empresa.

Tercero: Se exhorta a la gerencia de la empresa telecomunicaciones, fortalecer la dedicación de los trabajadores por medio reuniones y actividades grupales. Por lo

tanto, el resultado será beneficioso a lo largo y comprometiendo una fidelidad de manera interna y externa de la empresa.

Cuarto: Se exhorta a la gerencia de la empresa de telecomunicaciones, implementar la absorción de manera positiva para la obtención de trabajos exitosos, darle la comodidad o flexibilidad laboral como teletrabajos o horarios flexible. Por ello, se obtendrá una comunicación claro y fomentar un equilibrio entre lo laboral y lo personal de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Agurto, K., Mogollón, F., & Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1620>
- Arévalo, J., López, M., & García, P. (2022). *Métodos de muestreo en investigación*. Madrid: Pirámide.
- Arias, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Desafíos*, 12(1), 9-15.
<http://200.37.135.59/index.php/udh/article/view/256e>
- Azaña, E., & Cabrera, D. (2019). *Percepción del engagement laboral en Latinoamérica*. Universidad Peruana Unión.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2505/Esmeralda_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Babbie, E. (2019). *The practice of social research* (14a ed.). Cengage Learning.
- Benítez, R. y Águila, A. (2020). Burnout y work engagement: Demandas laborales, recursos y resultados organizativos en organizaciones de Acción Social. *REVESCO Revista de Estudios cooperativos*, (136), 1-15. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-BurnoutYWorkEngagement-7681452.pdf>
- Bocangel, V. (2019). *La Motivación (Según la teoría de Maslow) y el hábito lector en los estudiantes del segundo grado de secundaria en la I.E “Sagrado Corazón de Jesús” del Cusco [Tesis de maestría]*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8162>

- Ben, M., Bauzá, E., Cruz, Y., & Calvo, M. (2009). Caracterización Gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. *Contribuciones a la Economía*.
<https://www.eumed.net/ce/2009a/rvsm.htm>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Briceño, M. (2009). Tiempo y Espacio. *Scientific Electronic Library Online*, 19(52).
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-94962009000200006
- Canzio, L., Bühlmann, F., & Masdonati, J. (2022). Job satisfaction across Europe: An analysis of the heterogeneous temporary workforce in 27 countries. *Sage Journals Home*, 44(3), 728-754. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0143831X221088306>
- Castres, S. (16 de octubre de 2023). rrhhdigital. *¿Cómo impacta el engagement laboral en los resultados de tu empresa?*, pág. 1.
<https://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/731618/como-impacta-el-engagement-laboral-en-los-resultados-de-tu-empresa/>
- Ccala, G. (2022). “*Engagement y satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital Policial en Lima, 2022*”. Escuela de Posgrado - Universidad Norbert Wiener.
- Chalco, S., & Viveros, J. (2019). “*Relación entre la remuneración y la satisfacción laboral de los trabajadores sujetos al régimen público y privado del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2019*”. Facultad de Educación - Universidad Nacional Amazónica de madre de Dios.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: una visión global de la moderna administración de las organizaciones. México: Mac Graw-Hill Interameriaca.

Clifton, J. (10 de 4 de 2023). *Gallup*. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace-report.aspx>

CXOtoday. (14 de 09 de 2023). Vantage Circle asegura la primera posición en los informes G2 Grid® para el software de reconocimiento y participación de los empleados:
<https://cxotoday.com/press-release/vantage-circle-secures-top-position-in-g2-grid-reports-for-employee-engagement-and-recognition-software/>

De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. Revista Unimar, 38(2), 63-94.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8083728>

Demuner, M, Saavedra G, M, & Ibarra C, M. (2021). Influencia de la capacidad de absorción en la capacidad de respuesta de pequeñas empresas manufactureras mexicanas. Tec Empresarial, 15(2), 34-49. <https://dx.doi.org/10.18845/te.v15i1.5658>

Devito, J. (2015). The interpersonal communication book (14th ed.). Boston, MA: Pearson.
<https://slims.bakrie.ac.id/repository/f7d4f28f39e8b9d8cb794f6c4eb9cb0f.pdf>

Diener, E., & Seligman, M. (2004). Beyond Money: Toward an Economy of Well-Being. Psychological Science in the Public Interest, 1(5), 1-31.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.0963-7214.2004.00501001.x>

Doval, E. (2020). Vocación, Job Crafting y Engagment Laboral. Universitat Oberta de Catalunya.
<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/110327/6/erdovalTFM0220memoria.pdf>

Eliseo, G. (2020). El Engagement y su relación con la motivación de los colaboradores de una universidad privada en la ciudad de Xalapa, Veracruz [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. Repositorio Institucional - Universidad Veracruzana

Gallegos, C. (4 de 10 de 2022). *El economista.es*. El economista.es:

<https://www.economista.es/actualidad/noticias/11974383/10/22/La-doble-cara-de-Europa-como-la-buena-calidad-de-vida-convive-con-la-insatisfaccion-laboral.html>

Garay, K., Oliver, J., Fuster, D., & Lozano, R. (2022). Habilidades interpersonales y engagement laboral del personal policial y militar administrativo en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, (5), 302-312.

García, J., Salgado, L. y González, O. (2021). Modelo de capacidades de absorción enfocado a la innovación en empresas turísticas postCOVID19. *Cimexus*, 16(1), 95-107.

<http://portal.amelica.org/ameli/journal/570/5702398006/>

Gestión, R. (3 de 8 de 2023). *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-peruanas-lideran-con-892-el-engagement-laboral-a-nivel-latam-revela-encuesta-noticia/>

Gómez, J., Jiménez, R., & Villarreal, F. (2023). La cultura y el engagement organizacional: el caso de una institución de educación superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(27), 1-28.

<https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1575>

Gómez, J., Pérez, M., & Rodríguez, L. (2020). Factores influyentes en la satisfacción laboral en Lima Metropolitana. *Revista de Psicología Organizacional*, 30(2), 45-56.

Gómez, L. (2022). Tendencias en engagement laboral en Latinoamérica. *Latin Journal of Work and Organizational Psychology*, 7(3), 245-260.

Hackman, R., & Oldman, G. (1976). Motivación a través del diseño del trabajo: prueba de una teoría. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.

[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

- Hernández Zampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación - Quinta edición*. Mexico: McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6a ed.)*. McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Bloch, B. (2010). *the motivation to work*. Transaction publishers. https://books.google.com.pe/books?id=KYhB-B6kfSMC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ibarra, C. (24 de 1 de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. (L. República, Entrevistador) <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>
- INEI. (5 de 5 de 2021). *Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos*. <https://www.inei.gob.pe/>
- Judge, T., Thoresen, C., Bono, J., & Patton, G. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Kotera, Y., Mayer, C., y Vanderheiden, E. (2021). *Cross-Cultural Comparison of Mental Health Between German and South African Employees: Shame, Self-Compassion, Work Engagement, and Work Motivation*. *Frontiers in Psychology*, 12(627851), 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.627851>
- Lee, S., & Chen, L. (2020). Work engagement in Asian organizations: A review of literature. *International Journal of Psychology*, 48(4), 345-360.

- Llanga, F., Silva, M., y Vistin, J. (2019). Motivación extrínseca e intrínseca en el estudiante. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*.
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/09/motivacion-extrinseca-intrinseca.html>
- López, R. (2021). Fuentes de datos para la investigación cuantitativa. *Estadística Aplicada*, 33(3), 87-102.
- Macey, W., & Schneider, B. (2008). The Meaning of Employee Engagement. *Society for Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3-30.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2007.0002.x>
- Macey, W., & Schneider, B. (2023). Employee engagement and organizational effectiveness: A review and future directions. *Human Resource Management Review*, 33(1), 63-79.
- Marroquín, A. (2019). *El compromiso laboral y su influencia en la productividad de*.
Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31343/marroquin_cha.pdf?sequence=1
- May, D., Harter, J., & Schmidt, F. (2022). The measurement and prediction of employee engagement. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9(1), 67-91.
- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa Guía didáctica. Facultad de
- Mora, O., Guerrero, M., Manosalvas, C., & Pedraza, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 956-974. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>

- Moran, R., Corzo, E., Nizama, J. & Paredes, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 663-677. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890538>
- Mosteiro, M., & Porto, A. (2017). La investigación en educación. *Scielo*, 13-40. <https://doi.org/doi:10.7476/9788574554938.001>
- Mung, T., Gu, M., Meng, C., & Kwong, S. (9 de 5 de 2023). Homeworking and Employee Job Stress and Work Engagement: A Multilevel Analysis from 34 European Countries. *Social Indicators Research*, 511-538. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11205-023-03138-1>
- Muntasir, M. (10 de 5 de 2023). *7 teorías de la satisfacción laboral*. iEduNota.: <https://www.iedunote.com/es/teorias-de-la-satisfaccion-laboral>
- Novoa, Y. (2021). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de una empresa de construcción privada de Lima, 2021*. Universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6444/T030_41588493_M%20%20%20NOVOA%20ALVAREZ%5eJ%20YESSICA%20MELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oramas, A., Marrero, I., Cepero, E., Castillo, N., & Vergara, A. (2014). La escala de "Work engagement" de utrecht. Evaluación del "Work engagement" en trabajadores cubanos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 2(15), 47-56. <file:///C:/Users/Ronald/Downloads/538-4843-1-PB.pdf>
- Palacios, M., & Saldaña, C. (2022). *Engagement y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Alfa co., 2022*. Facultad de Negocios - Universidad Privada del Norte.

- Peralta, J., Palacios, J., Tamayo, P., Rodríguez, M., & Olivares, P. (2023). Engagement académico y laboral docente: Una revisión bibliográfica. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(27), 35-48.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.495>
- Pita, M., & Varas, M. (2018). “Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años”: una revisión de la literatura científica. Lima: Universidad Privada del Norte.
<http://hdl.handle.net/11537/21346>
- Ponce, Glenda, Segarra, Marival, & Peiró, Ángel. (2020). De la capacidad de absorción a la generación de conocimiento en la empresa: identificación de aspectos clave. *Tec Empresarial*, 14(3), 34-49. <https://dx.doi.org/10.18845/te.v14i3.5361>
- Porras, L. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras, distrito de Pueblo Libre, Lima 2020*. Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad César Vallejo.
- PQS. (20 de 8 de 2023). *Empresas peruanas lideran con 89.2% el “engagement” laboral en Latinoamérica*. <https://pqs.pe/actualidad/empresas-peruanas-lideran-con-89-2-el-engagement-laboral-en-latinoamerica/>
- Prado, L. (2020). *Engagement laboral en trabajadores independientes y dependientes del distrito de San Juan de Lurigancho – Lima, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47620/Prado_MLK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ralli, V. (2022). Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral (inplants) de las áreas de venta y postventa de una

- empresa multinacional de telecomunicaciones radicada en Perú. *Repositorio institucional de la Universidad de Lima*. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/16195>
- Ratnaningtyas, H., Wahyu, A., y Eryanto, H. (2021). Transformational Leadership and Work Motivation on Work Productivity Mediated by Work Engagement: An Introductory Analysis. *The International Journal of Social Sciences World*, 3(2), 25-32.
<https://www.growingscholar.org/journal/index.php/TIJOSSW/article/view/129/113>
- Rhcampus. (20 de diciembre de 2022). <https://rhcampus.net>:
<https://rhcampus.net/blog/importancia-del-employee-engagement/>
- Rivera, F. (2020). ENGAGEMENT: UNA REVISIÓN TEÓRICA. Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6798/Rivera%20de%20la%20Cruz%20Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rusu, G., y Avasilcai, S. (2014). Linking human resources motivation to organizational climate. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 124, 51-58.
https://www.researchgate.net/publication/271504136_Linking_Human_Resources_Motivation_to_Organizational_Climate
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*, 261, 109-138.
https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf
- Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2021). appy productive workgroups: Cross-level effects of positive emotions and personal resources on work engagement and performance in teams. Journal of Happiness Studies*, 22(1), 101-121.
- Salva, T. (30 de 1 de 2019). Teorías sobre la Satisfacción Laboral. Plataforma de Derecho y Ciencias Sociales: <https://leyderecho.org/teorias-sobre-la-satisfaccion-laboral/>

- Schaufeli, W., Taris, T., & Rhenen, W. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being? *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173-203. <https://doi.org/doi:10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x>
- Sescovich, S. (2009). *La gestión de personas un instrumento para humanizar el trabajo*. Editorial Libros en Red.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_Gestion_de_Personas/yFRgBCbCBh4C?hl=es&gbpv=1
- Shkoler, O., y Kimura, T. (2020). How does work motivation impact employees' investment at work and their job engagement? A moderated-moderation perspective through an international lens. *Frontiers in Psychology*, 11(38), 1-16.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00038>
- Shin, J., Moon, N., Caylor, J., Converse, P., Park, O., y Yeo, K. (2022). Economic individualism and job engagement: examining the roles of work motivation and growth need strength. *Sustainability*, 14(2), 1-14. <https://doi.org/10.3390/su14020591>
- Simbron, S. & Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59-83.
<http://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295>
- Soares, M., & Mosquera, P. (2019). Fostering work engagement: The role of the psychological contract. *Journal of Business Research*, 469-476.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.01.003>
- Spector, P. (2021). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. *SAGE Publications*.

Vargas, L., & Estrada, W. (2020). El engagement: teoría y nociones. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 3(1), 35-46. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>

Vroom, V. (1982). Teoría de la expectativa. En V. Vroom, *Work and Motivation* (pág. 331). R.E. Krieger Publishing Company.

Willian, K. (1990). Psychological Conditions of Personal. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/256287>

Wood, P., Moenne, G., Arteaga, C., Larraechea, R., Dosal, F., Del solar, M., . . . Besio, C. (2018). *Circular HR*. <https://www.circularhr.cl/wp-content/uploads/2021/12/Engagement-2018-1.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de investigación: Engagement y Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?</p> <p>Problemas específicos: PE 1: ¿Cuál es la relación entre vigor y satisfacción laboral en la remuneración de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?</p> <p>PE 2: ¿Cuál es la relación entre la dedicación y satisfacción laboral en la comunicación con el jefe de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre la absorción y satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación entre vigor y satisfacción laboral en la remuneración de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre dedicación y satisfacción laboral en la comunicación con el jefe de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.</p> <p>OE 3: Determinar la relación entre absorción y satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.</p>	<p>Hipótesis general: H1: Existe relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024. HO: No existe relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Existe relación entre vigor y satisfacción laboral en la remuneración de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024. HE2: Existe relación entre dedicación y satisfacción laboral en la comunicación con el jefe de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024. HE3: Existe relación entre absorción y satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024.</p>	<p>Variable 1: Engagement</p> <p>Dimensiones: 1.- Vigor 2.- Dedicación 3.- Absorción</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: 1. Remuneraciones incentivos 2. Comunicación con el jefe 3. Desempeño Laboral</p>	<p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Alcance: Correlacional-transversal</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población y Muestra: 45 colaboradores en telecomunicación</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable engagement

Variable 1: Engagement

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Vigor	Engagement laboral se concreta como un estado psicológico positivo de plenitud en el trabajo, que se manifiesta en tres dimensiones: vigor (alta energía e implicación), dedicación (sentido de significado, entusiasmo y orgullo) y absorción (concentración total y disfrute). (Salanova et al., 2021).	Consiste en tres manifestaciones del empleado en su estado psicológico positivo, (i)vigor con alta energía;	Energía Resistencia Voluntad Esfuerzo	Ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Dedicación		(ii)dedicación con un entusiasmo mayor;	Entusiasmo Inspiración Orgullo		
Absorción		(iii)absorción un nivel alto de concentración.	Concentración Abstracción Arraigo		

Anexo 3: Matriz de operacionalización de variable Satisfacción laboral

Variable 2: Satisfacción laboral

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Remuneración e incentivos	Simbron & Sanabria (2020) definieron la satisfacción laboral como un estado emocional positivo y placentero derivado de la percepción subjetiva de la experiencia ocupacional del sujeto e identificaron entre sus categorías: la satisfacción por el trabajo, salario, ascenso, reconocimientos, beneficios y ambiente de trabajo; los cuales están condicionados por la dirección gerencial, visión y misión de la empresa, comunicación y empatía.	Consiste en el estado emocional del empleado con la empresa por los cuales se considera como dimensiones: (i) remuneración e incentivos; (ii) comunicación con el jefe; y (iii) desempeño laboral	Estructura Salarial Beneficios sociales Cumplimiento de metas Retención de empleados	Ordinal	Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
Comunicación con el jefe			Retroalimentación y reconocimiento Claridad en las expectativas Apertura y transparencia Disponibilidad del jefe		
Desempeño laboral			Cumplimiento de objetivos Calidad de trabajo Productividad Innovación y creatividad		

Anexo 5: Instrumento – Engagement y satisfacción laboral

Encuesta UWES					
Engagement					
Ítem / indicador	1	2	3	4	5
A. Vigor					
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.					
B. Dedicación					
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.					
C. Absorción					
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 trabajando.					

Encuesta					
Satisfacción laboral					
Ítem / indicador	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					

19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. El horario me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mis(a).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 6: Validación del instrumento, experto 1

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: JOSE VICTOR, PELAEZ VALDIVIESO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad. El título nombre de la investigación es: "Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas contables. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Ronald Jerson Caceres Valdivia
DNI: 73863998

Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias	
Variable 1: Engagement								
<hr/>								
DIMENSIÓN 1: Vigor	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
<hr/>								
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	4		4		4		4	
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	4		4		4		4	
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	4		4		4		4	
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	4		4		4		4	
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.	4		4		4		4	
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	4		4		4		4	
<hr/>								
DIMENSIÓN 2: Dedicación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
<hr/>								
7. Mi trabajo me inspira.	4		4		4		4	
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	4		4		4		4	
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	4		4		4		4	
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.	4		4		4		4	
11. Estoy inmerso en mi trabajo.	4		4		4		4	
<hr/>								
DIMENSIÓN 3: Absorción	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
<hr/>								
12. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	4		4		4		4	
13. Mi trabajo es retador.	4		4		4		4	
14. Me "dejo llevar" por mi trabajo.	4		4		4		4	
15. Soy muy persistente en mi trabajo.	4		4		4		4	
16. Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo.	4		4		4		4	
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	4		4		4		4	

Variable 2 Satisfacción laboral								
<hr/>								
<hr/>								
DIMENSIÓN 1: Remuneración e incentivos	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
<hr/>								
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4		4		4		4	
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4		4		4			
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4		4		4		4	
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4		4		4		4	
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	4		4		4		4	
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	4		4		4		4	
7. Me siento mal con lo que hago.	4		4		4		4	
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	4		4		4		4	
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.	4		4		4		4	
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	4		4		4		4	
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4		4		4		4	
<hr/>								
DIMENSIÓN 2: Comunicación con el jefe	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
<hr/>								
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4		4		4		4	
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	4		4		4		4	
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4		4		4		4	
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	4		4		4		4	
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	4		4		4		4	
17. Me disgusta mi horario.	4		4		4		4	
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4		4		4		4	
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4		4		4		4	
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4		4		4		4	
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	4		4		4		4	
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4		4		4		4	

DIMENSIÓN 3: Desempeño laboral	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.	4		4		4		4	
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4		4		4		4	
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4		4		4		4	
26. El horario me aburre.	4		4		4		4	
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4		4		4		4	
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4		4		4		4	
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.	4		4		4		4	
30. Me gusta el trabajo que realizo.	4		4		4		4	
31. No me siento a gusto con mis(a).	4		4		4		4	
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4		4		4		4	
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4		4		4		4	
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	4		4		4		4	
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.	4		4		4		4	
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4		4		4		4	

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Peláez Valdivieso José Víctor

DNI: 18161446

Correo electrónico institucional: jose.pelaez@uwiener.edu.pe

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

30 de diciembre de 2023



Firma del experto informante

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR DNI 18181446	MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 17/07/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR DNI 18181446	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 27/12/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. PERU
PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR DNI 18181446	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/10/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. PERU
PELAEZ VALDIVIESO, JOSE VICTOR DNI 18181446	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 14/05/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/01/2018 Fecha egreso: 16/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 7: Validación del instrumento, experto 2

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: PIETRO PABLO GUISEPPI, DONDERO CASSANO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad. El título nombre de la investigación es: "Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas contables. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Ronald Jerson Caceres Valdivia
DNI: 73863999

Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias	
Variable I: Engagement								
<hr/>								
DIMENSIÓN 1: Vigor	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
<hr/>								
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	4		4		4		4	
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	4		4		4		4	
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	4		4		4		4	
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	4		4		4		4	
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.	4		4		4		4	
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	4		4		4		4	
<hr/>								
DIMENSIÓN 2: Dedicación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
<hr/>								
7. Mi trabajo me inspira.	4		4		4		4	
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	4		4		4		4	
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	4		4		4		4	
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.	4		4		4		4	
11. Estoy inmerso en mi trabajo.	4		4		4		4	
<hr/>								
DIMENSIÓN 3: Absorción	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
<hr/>								
12. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	4		4		4		4	
13. Mi trabajo es retador.	4		4		4		4	
14. Me "dejo llevar" por mi trabajo.	4		4		4		4	
15. Soy muy persistente en mi trabajo.	4		4		4		4	
16. Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo.	4		4		4		4	
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	4		4		4		4	

Variable 2 Satisfacción laboral								
DIMENSIÓN 1: Remuneración e incentivos								
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4		4		4		4	
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4		4		4		4	
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4		4		4		4	
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4		4		4		4	
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	4		4		4		4	
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	4		4		4		4	
7. Me siento mal con lo que hago.	4		4		4		4	
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	4		4		4		4	
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.	4		4		4		4	
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	4		4		4		4	
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4		4		4		4	
DIMENSIÓN 2: Comunicación con el jefe								
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4		4		4		4	
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	4		4		4		4	
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4		4		4		4	
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	4		4		4		4	
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	4		4		4		4	
17. Me disgusta mi horario.	4		4		4		4	
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4		4		4		4	
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4		4		4		4	
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4		4		4		4	
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	4		4		4		4	

22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4	4	4	4
<hr/>				
DIMENSIÓN 3: Desempeño laboral				
	Si	No	Si	No
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.	4	4	4	4
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4	4	4	4
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	4
26. El horario me aburre.	4	4	4	4
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4	4	4	4
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4	4	4	4
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.	4	4	4	4
30. Me gusta el trabajo que realizo.	4	4	4	4
31. No me siento a gusto con mis(a).	4	4	4	4
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4	4	4	4
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4	4	4	4
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	4	4	4	4
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.	4	4	4	4
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4	4	4	4

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dondero Cassano, Pietro Pablo Guissepi

DNI: 43571188

Correo electrónico institucional: pietro.dondero@uwiener.edu.pe

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

19 de enero de 2024



Firma del experto informante

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GUSSEPI DNI 4357188	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 23/12/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GUSSEPI DNI 4357188	MAGISTER EN ADMINISTRACION Y GESTION PUBLICA DEFENSA NACIONAL Fecha de diploma: 14/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES - CAEN PERU
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GUSSEPI DNI 4357188	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION AEROSPAZIAL Fecha de diploma: 28/12/2010 Modalidad de estudios: -	ESCUELA DE OFICIALES DE LA FUERZA AEREA DEL PERU PERU
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GUSSEPI DNI 4357188	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION AEROSPAZIAL Fecha de diploma: 17/03/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA DE OFICIALES DE LA FUERZA AEREA DEL PERU PERU

Anexo 8: Validación del instrumento, experto 3

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: YULIANA DEL ROSARIO, CABREJOS BRAVO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Contabilidad. El título nombre de la investigación es: "Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en temas contables. El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Ronald Jerson Caceres Valdivia
DNI: 73863999

Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024

N.º DIMENSIONES / Items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias	
Variable 1: Engagement								
DIMENSIÓN 1: Vigor	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	4		4		4		4	
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	4		4		4		4	
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	4		4		4		4	
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	4		4		4		4	
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.	4		4		4		4	
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	4		4		4		4	
DIMENSIÓN 2: Dedicación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
7. Mi trabajo me inspira.	4		4		4		4	
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	4		4		4		4	
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	4		4		4		4	
10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.	4		4		4		4	
11. Estoy inmerso en mi trabajo.	4		4		4		4	
DIMENSIÓN 3: Absorción	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	4		4		4		4	
13. Mi trabajo es retador.	4		4		4		4	
14. Me "dejo llevar" por mi trabajo.	4		4		4		4	
15. Soy muy persistente en mi trabajo.	4		4		4		4	
16. Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo.	4		4		4		4	
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	4		4		4		4	

Variable 2 Satisfacción laboral								
DIMENSIÓN 1: Remuneración e incentivos								
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4		4		4		4	
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	4		4		4		4	
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4		4		4		4	
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	4		4		4		4	
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	4		4		4		4	
6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	4		4		4		4	
7. Me siento mal con lo que hago.	4		4		4		4	
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	4		4		4		4	
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.	4		4		4		4	
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	4		4		4		4	
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	4		4		4		4	
DIMENSIÓN 2: Comunicación con el jefe								
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	4		4		4		4	
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	4		4		4		4	
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4		4		4		4	
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	4		4		4		4	
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	4		4		4		4	
17. Me disgusta mi horario.	4		4		4		4	
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	4		4		4		4	
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4		4		4		4	
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4		4		4		4	
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	4		4		4		4	
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	4		4		4		4	

DIMENSIÓN 3: Desempeño laboral	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.	4		4		4		4	
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4		4		4		4	
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4		4		4		4	
26. El horario me aburre.	4		4		4		4	
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	4		4		4		4	
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	4		4		4		4	
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.	4		4		4		4	
30. Me gusta el trabajo que realizo.	4		4		4		4	
31. No me siento a gusto con mis(a).	4		4		4		4	
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4		4		4		4	
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4		4		4		4	
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	4		4		4		4	
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.	4		4		4		4	
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	4		4		4		4	

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Cabrejos Bravo, Yuliana Del Rosario

DNI: 45840507

Correo electrónico institucional: yuliana.cabrejos@uowiener.edu.pe

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

19 de enero de 2024


 Firma del experto informante

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
CABREJOS BRAVO, YULIANA DEL ROSARIO DNI 45840907	BACHILLER EN TURISMO Y NEGOCIOS Fecha de diploma: 19/07/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
CABREJOS BRAVO, YULIANA DEL ROSARIO DNI 45840907	LICENCIADA EN TURISMO Y NEGOCIOS Fecha de diploma: 28/09/12 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
CABREJOS BRAVO, YULIANA DEL ROSARIO DNI 45840907	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/02/2019 Fecha egreso: 09/06/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 12: Reporte de Turnitin

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
2	hdl.handle.net Internet	2%
3	uwiener on 2023-11-21 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-03-29 Submitted works	<1%
5	Submitted on 1686869326197 Submitted works	<1%
6	Submitted on 1691276442808 Submitted works	<1%
7	repositorio.urp.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2024-02-18 Submitted works	<1%