



Universidad
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito
de Lurín, 2026

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Presentado por:

Autor: Rojas Cordova, Pool Anderson

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-4519-9963>

Asesora: Dra. Villanueva Blas, Laura Fausta

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5862-2660>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Pool Anderson Rojas Cordova egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026” Asesorado por el docente: Dra, Villanueva Blas, Laura Fausta DNI: 09749871...ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5862-2660> tiene un índice de similitud de 18% con código 14912:584279366 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

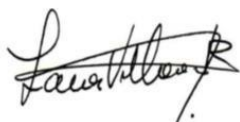
Así mismo:

1. Se ha 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 puede 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.



.....
 Firma de autor 1
 Pool Anderson Rojas Cordova
 DNI: 44755645

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Dra, Villanueva Blas, Laura Fausta
 DNI: 09749871

Lima, 11 de julio del 2026

Dedicatoria

A Dios, por guiar mis pasos y permitirme alcanzar esta importante meta. A toda mi familia, especialmente a mi madre, Gloria Córdova Silvera, por su amor, apoyo incondicional y por motivarme siempre a ser una mejor persona. Y a mis sobrinos, Thiago y Liam, a quienes amo profundamente, con el deseo de que este logro les recuerde que, con esfuerzo, perseverancia y dedicación, todo sueño puede hacerse realidad.

Agradecimiento

Agradezco sinceramente a mi asesora de tesis por su valiosa guía y apoyo en todo el proceso, así como a las personas que participaron en el estudio, cuya colaboración fue fundamental para la culminación de esta investigación.

Índice general

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice general	iv
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
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 Problema 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 Teórica	4
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	6
1.5 Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes	7

2.2 Bases Teóricas	12
2.3 Formulación de hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis general	26
2.3.2. Hipótesis específicas	26
CAPÍTULO III:METODOLOGÍA	27
3.1 Método de la investigación	27
3.2 Enfoque investigativo	27
3.3 Tipo de investigación	27
3.4 Diseño de la investigación	27
3.5. Población, muestra y muestreo	28
3.6. Variables y operacionalización	30
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7.1 Técnica	32
3.7.2 Descripción de instrumentos	32
3.7.3 Validación	33
3.7.4 Confiabilidad	35
3.8. Procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	36
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	37
4.1. Aspectos éticos	37
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	37
4.2 Prueba de hipótesis	40
4.1.3 Discusión de resultados	44

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1 Conclusiones	49
5.2 Recomendaciones	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables	29
Tabla 2	Descripción de la edad	36
Tabla 3	Descripción de las dimensiones de engagement	37
Tabla 4	Nivel de engagement	37
Tabla 5	Descripción de las dimensiones de satisfacción laboral	38
Tabla 6	Nivel de satisfacción laboral	38
Tabla 7	Prueba de Kolgomorov-Smirnov	39
Tabla 8	Relación entre el engagement y la satisfacción laboral	39
Tabla 9	Relación entre el vigor y la satisfacción laboral	40
Tabla 10	Relación entre la dedicación y la satisfacción laboral	41
Tabla 11	Relación entre la absorción y la satisfacción laboral	42

Resumen

Se ha creado este estudio con el objetivo de determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores del distrito Lurín. Para resolver dicho propósito se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, nivel correlacional y tipo básico, empleando a 150 operarios pertenecientes a una empresa del sector logístico ubicada en el distrito de Lurín, los cuales respondieron la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo y la Escala de Satisfacción Laboral -SPC. Los resultados estadísticos indicaron que el 45.3% presentó un engagement medio, el 8.7% un nivel alto y el 15.3% un engagement muy alto; además, el 54% de los trabajadores presento un nivel promedio de satisfacción laboral y el 16 % presentaron satisfacción laboral. Por otro lado, se demostró que el engagement y la satisfacción laboral se relacionaron con una intensidad fuerte positiva y significativa ($\rho=0.82$; $p=0.00$); del mismo modo, la satisfacción laboral se relacionó con el vigor, dedicación y absorción. Por ello, se concluyó que en caso los trabajadores presenten un nivel alto de engagement, su satisfacción laboral se incrementará de igual forma.

Palabras clave: engagement, satisfacción, trabajo, operario, empresa.

Abstract

This study aimed to determine the relationship between engagement and job satisfaction among workers in the Chorrillos district. To address this objective, a quantitative approach was used, with a non-experimental, cross-sectional, correlational, and basic design. 150 workers from a company specializing in the hydrocarbon sector were surveyed. The workers responded to the Utrecht Scale of Work Engagement and the Job Satisfaction Scale (SPC). The statistical results indicated that 45.3% presented medium engagement, 8.7% a high level, and 15.3% a very high level of engagement. In addition, 54% of the workers showed an average level of job satisfaction and 16% showed job satisfaction. Furthermore, it was shown that engagement and job satisfaction were related with a strong, positive and significant intensity ($\rho=0.82$; $p=0.00$); similarly, job satisfaction was related to vigor, dedication, and absorption. Therefore, it was concluded that if workers have a high level of engagement, their job satisfaction will also increase.

Keywords: engagement, satisfaction, work, worker, company.

Introducción

En el Perú, la insatisfacción laboral es un problema frecuente que afecta directamente la motivación, la productividad y la permanencia del personal. Muchos trabajadores se enfrentan a condiciones laborales caracterizadas por salarios bajos, escasas posibilidades de crecimiento profesional, falta de reconocimiento, carga excesiva de tareas y ambientes poco saludables, lo que provoca descontento y reduce el compromiso con la organización. Esta situación se agrava en sectores con alta informalidad y precariedad laboral, donde la limitada implementación de políticas de bienestar y el incumplimiento de derechos laborales intensifican el malestar de los empleados, afectando negativamente tanto el desarrollo institucional como la calidad de los servicios ofrecidos.

El trabajo está organizado en cinco capítulos relacionados entre sí. En el primero se aborda de manera completa la problemática investigada desde los ámbitos global, nacional y local, especificando los problemas, objetivos, justificación y limitaciones del estudio. El segundo capítulo recopila investigaciones previas que fundamentan el marco conceptual y permiten la formulación de los supuestos. En el tercero se describe detalladamente la metodología utilizada, incluyendo el método, tipo, diseño, periodo de estudio, características técnicas de los instrumentos, sus propiedades psicométricas, el procedimiento, las técnicas estadísticas aplicadas y los principios éticos considerados. El cuarto capítulo presenta, interpreta y analiza los resultados obtenidos a partir de los análisis estadísticos e inferenciales. Por último, en el quinto capítulo se exponen las conclusiones generales y se proponen recomendaciones claves.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Desde una perspectiva global, la economía se presenta como una estructura interconectada que favorece el origen y desarrollo de compañías a nivel global en este sentido las empresas ha redefinido la variable engagement como un elemento clave, el cual permite la valoración del vínculo y compromiso del trabajador con su entorno y con los objetivos que direccionan la compañía (Rhcampus, 2022). De igual manera la satisfacción de los trabajadores se ubica como un factor que repercute y afecta el desempeño, el bienestar total y el éxito laboral fortaleciendo la conexión entre el capital humano y los objetivos de las empresas (Peralta et al., 2023).

En Europa, el papel del entorno social resulta decisivo para comprender cómo los trabajadores remotos logran mantener su compromiso con el empleo. Para muchos de ellos, este compromiso no se limita al cumplimiento de tareas, sino que se traduce en una conexión activa y positiva con la manera en que se gestionan los recursos humanos (Mung et al., 2023). En la misma línea, la consultora española Estratégica Gallup describe el engagement como un vínculo que impulsa el desempeño de los empleados, al grado de que quienes muestran altos niveles de motivación pueden incrementar significativamente sus ingresos, mientras que aquellos con menor compromiso alcanzan apenas cerca del 70 % de su capacidad laboral (Castres, 2023). En relación con la satisfacción laboral, se observa que los trabajadores temporales que aceptan este tipo de empleo por necesidad, mientras esperan una contratación estable, suelen sentirse menos satisfechos que quienes cuentan con un puesto fijo. Sin embargo, cuando el trabajo temporal es elegido de manera voluntaria, los empleados tienden a valorarlo como una oportunidad de aprendizaje o como un espacio para probarse en

diferentes funciones, lo que les permite alcanzar niveles de satisfacción similares a los de sus colegas con contratos permanentes (Canzio et al., 2022).

En Asia, según los datos de la encuesta Gallup World Poll realizada en 2022, el nivel de compromiso laboral alcanzó un 33% (Clifton, 2023). En lo que respecta a la satisfacción laboral, la transición al teletrabajo representó un desafío significativo, ya que muchos trabajadores enfrentaron dificultades para adaptarse a esta nueva modalidad, e incluso algunos no lograron habituarse por completo, a pesar de las estrategias implementadas por las empresas para facilitar el proceso. Sin embargo, aquellos que abrazaron el cambio de manera más efectiva lo hicieron apoyándose en herramientas tecnológicas, una comunicación fluida y el liderazgo inspirador. Estos factores, combinados con un ambiente que fomentara la satisfacción laboral, fueron claves para una integración más exitosa en el nuevo esquema de trabajo (Llaure, 2025).

En la región latinoamericana, diversos estudios realizados en Argentina, Bolivia y Paraguay reportan que menos del 50% de empleados en la mayoría trabajadores de empresas dedicadas al rubro de hidrocarburos cuyo no experimentan alegría en sus actividades y perciben que no reciben recompensas que valoran su esfuerzo (Azaña y Cabrera, 2019). Por otro lado, desde la perspectiva empresarial, dos pilares fundamentales influyen en la satisfacción de los empleados: por un lado, la productividad que refleja la eficacia en el desempeño de los trabajadores y, por otro, el bienestar emocional que la empresa logra brindarles, contribuyendo directamente a la salud mental del equipo (Pita y Varas, 2018).

En Perú, la plataforma Rankmi señala que las empresas del país alcanzan un nivel promedio de 89.2% en engagement laboral (Gestión, 2023). Sin embargo, en la ciudad de Lima, un 78% de los trabajadores encuestados manifestaron sentirse afectados por el estrés provocado por el incremento en la carga laboral y las responsabilidades asignadas (Prado,

2020). En cuanto a la satisfacción en el ámbito laboral, un estudio de la consultora Dench revela que solo el 24% de los peruanos se sienten satisfechos con su empleo, siendo la principal causa de descontento la carencia de reconocimiento hacia sus esfuerzos (Ibarra, 2020).

Asimismo, Castillo (2020) realizó un estudio donde el objetivo principal fue determinar relación entre el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores operarios de cargas pesadas en el distrito de Chorrillos, en donde los resultados evidenciaron que ambas variables se relacionan de forma directa y significativa presentando una correlación de Spearman de .344. Por otro lado, las dimensiones que obtuvieron una correlación estadísticamente más significativa respecto al engagement laboral son la significación de la tarea que evidencio una rho de .345, y la otra dimensión es condiciones de trabajo la cual arrojó una Rho de .327. Esto indica que a medida que el nivel de compromiso laboral con la institución aumente, mayor será nivel de satisfacción con el trabajo.

Considerando la relevancia de este sector y el efecto que ejerce sobre las organizaciones, se identifica la necesidad imperante de que las empresas desarrollen políticas enfocadas en la gestión de las competencias del capital humano. Esto implica la selección de profesionales altamente capacitados que ejecuten sus funciones de manera eficiente dentro del entorno corporativo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026?

1.2.2 Problema específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión vigor y satisfacción laboral en los trabajadores

del distrito de Lurín, 2026?

2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión dedicación y satisfacción laboral en los trabajadores del distrito de Lurín, 2026?
3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión absorción y satisfacción laboral en los trabajadores del distrito de Lurín, 2026?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores del distrito de Lurín, 2026.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Establecer la relación entre la dimensión vigor y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.
2. Establecer la relación entre la dimensión dedicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del de Lurín, 2026.
3. Establecer la relación entre la dimensión absorción y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La investigación partió de la premisa de que los hallazgos alcanzados no solo respondieron al contexto inmediato del estudio, sino que también ofrecieron un marco de referencia para futuras indagaciones. De este modo, se buscó aportar claridad en torno a los conceptos abordados y comprender cómo influyeron en la experiencia de bienestar psicológico de los empleados.

En relación con el engagement, la investigación se apoyó en la teoría desarrollada por

Kahn, quien destacó que el compromiso laboral abarcó aspectos físicos, cognitivos y emocionales del trabajador (Doval, 2020). En este sentido, la teoría del compromiso planteada por Willian (1990) resaltó la importancia de ofrecer a los trabajadores tareas que resultaran significativas y de crear un ambiente laboral que favoreciera su bienestar. Esta propuesta se complementó con el enfoque del compromiso psicológico y conductual, también denominado como la perspectiva opuesta al burnout, que destacó cómo una experiencia laboral positiva podía contrarrestar los efectos del desgaste profesional (Macey y Schneider, 2008).

Asimismo, en el estudio de la satisfacción laboral, la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow (1943) constituyó un punto de partida, ya que organizó en cinco niveles las prioridades humanas que iban desde lo más básico hasta la autorrealización (Muntasir, 2023). A este enfoque se añadieron los planteamientos de Herzberg et al. (2010), quienes diferenciaron entre los factores de motivación, vinculados al crecimiento personal y profesional, y los factores de higiene, relacionados con las condiciones de trabajo. También se tomó en cuenta la teoría de la expectativa de Vroom (1982), la cual aportó una visión complementaria al mostrar cómo el esfuerzo y el rendimiento influyeron en la forma en que los empleados percibieron sus logros y, en consecuencia, en su nivel de compromiso.

1.4.2 Metodológica

En cuanto a la base metodológica, el estudio se construyó sobre una aplicación cuidadosa del método científico, lo que permitió asegurar la coherencia y validez del proceso investigativo. Asimismo, los instrumentos diseñados para la recolección de datos fueron elaborados siguiendo criterios psicométricos reconocidos y se adaptaron de manera precisa al contexto del estudio, con el fin de garantizar resultados pertinentes y fiables.

1.4.3 Práctica

La investigación buscó, en última instancia, aportar un valor práctico al generar evidencia empírica que pudiera orientar las decisiones dentro de la empresa. A partir de los datos obtenidos, se reconoció también la posibilidad de diseñar programas que incluyeran estrategias efectivas para fortalecer el compromiso de los empleados en el entorno laboral en el que desempeñaban sus funciones.

1.5 Limitaciones de la investigación

Este estudio presenta varias limitaciones que deben considerarse al interpretar sus resultados en el contexto de trabajadores de una empresa. En primer lugar, la muestra fue pequeña y estuvo conformada únicamente por empleados de una sola empresa, lo que limita la posibilidad de extrapolar los hallazgos a otras organizaciones o sectores laborales. Asimismo, la recolección de datos se realizó a través de cuestionarios autoadministrados, lo que puede haber introducido sesgos derivados de la subjetividad de los trabajadores o de la tendencia a ofrecer respuestas socialmente aceptables. Finalmente, es importante tener en cuenta el tiempo dedicado a la aplicación de los instrumentos, ya que un periodo inapropiado podría causar cansancio o falta de atención en los participantes, afectando la confiabilidad y validez de la información obtenida.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En cuanto a la revisión de la literatura existente, se efectuó una búsqueda de investigaciones anteriores tanto a nivel nacional como internacional, teniendo en cuenta las variables y la población de estudio; puesto que, ello permitirá poder comparar y discutir los resultados obtenidos

Internacionales

En Paraguay, Nava et al. (2025) realizaron una investigación orientada a comprender la relación entre la satisfacción laboral y el engagement. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y no experimental, con un diseño transversal. Para la recopilación de la información se emplearon la Escala de Engagement Laboral (UWES) y el Cuestionario de Motivación Laboral (WM-14), los cuales fueron administrados a 70 trabajadores de una empresa educativa. Los hallazgos evidenciaron que el engagement se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral ($r=0.54$, $p<0.01$); asimismo, se identificó relación entre la satisfacción y las dimensiones: vigor ($r=0.39$, $p<0.01$) dedicación ($r=0.30$, $p<0.01$) y absorción ($r=0.12$, $p<0.01$). De esta forma, se concluyó relación entre niveles elevados de engagement y de satisfacción laboral.

En Corea, Shin et al. (2022) realizaron una investigación orientada a comprender la relación entre la motivación y el compromiso laboral. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y no experimental, con un diseño transversal. Para la recopilación de la información se emplearon la Escala de Engagement Laboral (UWES) y el Cuestionario de Motivación Laboral (WM-14), cuyos resultados fueron analizados mediante regresión. Los hallazgos evidenciaron que el individualismo económico se relaciona de forma significativa tanto con la motivación ($\rho = .24$, $p < .01$) como con el compromiso

laboral ($\rho = .31, p < .01$). A partir de ello, los autores concluyeron que un mayor nivel de motivación en los trabajadores contribuye a fortalecer su compromiso con las tareas que desempeñan.

En Indonesia, Ratnaningtyas et al. (2021) investigaron la relación entre el liderazgo transformacional, la motivación laboral y el compromiso de los empleados. Este trabajo, de naturaleza cuantitativa, explicativa y correlacional-causal, incluyó una muestra de 184 trabajadores (varones y mujeres) entre 18 y 65 años. Los hallazgos mostraron que tanto el engagement como la motivación influyen en el compromiso laboral, con un valor de R cuadrado de .942. Esto significa que el 94.2% del compromiso laboral está fuertemente condicionado por el liderazgo transformacional y la motivación laboral, mientras que el 5.8% restante depende de otros factores. Además, se concluyó que estas variables afectan positivamente la productividad y el engagement de los trabajadores, lo que, a su vez, fortalece la productividad laboral.

En Alemania y Sudáfrica, Kotera et al. (2021) llevaron a cabo un análisis causal entre la salud mental de los empleados y variables como la vergüenza, la compasión, el compromiso laboral y la motivación laboral. En este estudio, de diseño no experimental, correlacional y transversal, participaron 257 trabajadores alemanes y 225 sudafricanos. Usaron la escala UWES y el instrumento WEIMS para medir las variables. Los resultados indicaron una alta relación entre el engagement y los aspectos intrínsecos y extrínsecos de la motivación laboral, con valores de Spearman que oscilan entre .45 y .73. Se concluyó que los niveles de motivación tienen un efecto significativo en los índices de compromiso laboral de los empleados de ambas nacionalidades.

Shkoler y Kimura (2020) llevaron a cabo un análisis comparativo en Israel y Japón para examinar cómo la motivación laboral impacta el compromiso de los empleados. Aplicaron

un diseño descriptivo, correlacional y transversal. Utilizando instrumentos como el test WEIMS y la escala Work Engagement, recopilaron datos de 242 israelíes y 171 japoneses. Los análisis mostraron correlaciones significativas: en Israel, el compromiso se correlacionó con la motivación intrínseca ($\rho = .76$) y extrínseca ($\rho = .88$), mientras que en Japón los valores fueron de $\rho = .45$ para la motivación intrínseca y $\rho = .81$ para la extrínseca. Concluyeron que la motivación intrínseca tiene un impacto menor en los empleados japoneses en comparación con los israelíes.

Finalmente, Mitonga-Monga y Mayer (2020) analizaron en la República Democrática del Congo (RDC) el papel moderador del afrontamiento (COP) en la relación entre el sentido de coherencia, el agotamiento y el compromiso laboral. Este estudio cuantitativo se llevó a cabo con 197 empleados, de los cuales el 40% eran mujeres, todos con empleo permanente en una organización manufacturera. Los resultados demostraron que el afrontamiento está positivamente relacionado con el sentido de coherencia y que tanto el SOC como el compromiso laboral tienen una relación negativa con el agotamiento. Además, se encontró que la baja satisfacción laboral se relacionó con los factores de compromiso laboral: vigor ($r = 0.25$; $p < 0.05$), dedicación ($r = 0.32$; $p < 0.05$) y absorción ($r = 0.31$; $p < 0.05$). Esto implicó que la presencia de signos positivos de engagement se relaciona con altos niveles de satisfacción en los trabajadores.

Nacionales

En Lima, Eyzaguirre (2025) llevó a cabo una investigación enfocada en descubrir la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de una empresa industrial. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y no experimental, con un diseño transversal. Para la recopilación de la información se emplearon la Escala de Engagement Laboral (UWES) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26,

los cuales fueron administrados a 30 colaboradores. Los hallazgos evidenciaron que el engagement se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral ($r=0.46$, $p<0.05$); asimismo, se identificó relación entre la satisfacción y las dimensiones: vigor ($r=0.41$, $p<0.05$) dedicación ($r=0.36$, $p<0.05$) y absorción ($r=0.38$, $p<0.05$). De esta forma, se concluyó relación entre niveles elevados de engagement y de satisfacción laboral.

Larroche-Cueto et al. (2024) llevaron a cabo una investigación con el propósito de explorar cómo el engagement influye en la satisfacción laboral desde la perspectiva de los colaboradores de empresas comerciales en Lima, Perú. Bajo el paradigma positivista y con un enfoque cuantitativo, este estudio se caracterizó por ser descriptivo, básico y explicativo, utilizando un diseño no experimental. La muestra, obtenida mediante muestreo por conveniencia, estuvo compuesta por 416 trabajadores de empresas tanto públicas como privadas. Los resultados indicaron que el 61.8% (257 colaboradores) se consideraron satisfechos laboralmente, mientras que el engagement alcanzó niveles altos en el 70% de los casos. No se identificaron diferencias significativas en la relación entre engagement y satisfacción laboral en función del tipo de empresa ($p= .076$; $p= .068$) ni del tipo de contrato ($p= .143$; $p= .744$); aunque sí se hallaron diferencias significativas en función del género ($p= .003$; $p= .027$), dado que los valores calculados fueron inferiores al límite teórico de .05; además, se encontró que el engagement y la satisfacción laboral se relacionaron de manera significativa ($\rho=0.24$; $p=0.00$). Se concluyó que las organizaciones deben implementar políticas que promuevan la salud y la seguridad ocupacional, enfocándose en actividades que fortalezcan el bienestar físico y en atender las necesidades individuales de sus trabajadores, generando así un compromiso laboral más sólido y mejorando su calidad de vida. Esto, a su vez, puede convertirse en una ventaja competitiva y en un factor de fidelización para la empresa.

Además, Caceres (2024) llevó a cabo una investigación enfocada en descubrir la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y no experimental, con un diseño transversal. Para la recopilación de la información se emplearon la Escala de Engagement Laboral (UWES) y un Cuestionario de Satisfacción Laboral, los cuales fueron administrados a 45 colaboradores. Los hallazgos evidenciaron que el engagement se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral ($r=0.53$, $p<0.05$); asimismo, se identificó relación entre la satisfacción y las dimensiones: vigor ($r=0.44$, $p<0.05$) dedicación ($r=0.55$, $p<0.05$) y absorción ($r=0.50$, $p<0.05$). De esta forma, se concluyó relación entre niveles elevados de engagement y de satisfacción laboral.

Ccala (2022), también en Lima, exploró la relación entre engagement y satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital policial. Utilizando un enfoque cuantitativo, transaccional, básico, no experimental y correlacional, se analizaron datos de 220 licenciados en enfermería. Los resultados reflejaron un Rho de Spearman de .976 para el engagement en el 42.7% de los enfermeros, indicando un nivel bajo. En cuanto a la satisfacción laboral, el valor de .812 mostró que el 75.9% de los participantes se clasificaron como insatisfechos. Se concluyó que la relación entre engagement y satisfacción laboral es inversa y nula ($r=-0.40$; $p=.056>0.05$).

Asimismo, Velasquez (2022) llevó a cabo una investigación enfocada en descubrir la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de una empresa de hidrocarburos. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y no experimental, con un diseño transversal. Para la recopilación de la información se emplearon la Escala de Engagement Laboral (UWES) y la Escala de Satisfacción Laboral -

SPC, los cuales fueron administrados a 180 colaboradores. Los hallazgos evidenciaron que el engagement se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral ($r=0.81$, $p<0.05$); asimismo, se identificó relación entre la satisfacción y las dimensiones: vigor ($r=0.80$, $p<0.05$) dedicación ($r=0.73$, $p<0.05$) y absorción ($r=0.83$, $p<0.05$). De esta forma, se concluyó relación entre niveles elevados de engagement y de satisfacción laboral.

Palacios y Saldaña (2022) examinaron, en Lima, la relación entre el engagement y la satisfacción laboral. Este estudio, con enfoque cuantitativo, básico, transversal, relacional y no experimental, incluyó a 30 trabajadores. Los resultados de correlación de Spearman evidenciaron una significancia menor a $p<.05$ y una correlación de $\rho=.58$ entre las variables analizadas. Se concluyó que el engagement presenta un nivel medio predominante, y que su aumento contribuye a una mayor satisfacción laboral.

Por último, Porras (2020), en su estudio realizado en Lima, investigó la relación entre engagement y satisfacción laboral entre los empleados de las empresas constructoras. Con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental básico, transversal y correlacional, se trabajó con una muestra de 295 colaboradores. Los resultados revelaron, mediante Spearman, una correlación débil, positiva y significativa de $\rho=.351$ y $p=.062$. Se concluyó que predomina un nivel alto de engagement y que existe una relación positiva entre ambas variables.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. *Engagement*

Definición

Rodríguez y Bakker (2013) explican que el engagement actúa como una fuerza que impulsa a los colaboradores a comprometerse con los objetivos de la organización, generando

una conexión tanto física como mental con su labor. De manera complementaria, Schaufeli y Bakker (2003) lo describen como un estado psicológico ideal dentro de las organizaciones, en el que la combinación de aspectos emocionales y cognitivos favorece una mayor concentración y orientación hacia objetivos más específicos.

El engagement laboral se concibe como un estado positivo que favorece el bienestar en el trabajo y que, a diferencia del agotamiento ocupacional, se asocia con vitalidad y satisfacción. Los empleados que lo experimentan suelen mostrar altos niveles de energía y un marcado entusiasmo al desempeñar sus tareas (Benítez y Águila, 2020). De manera complementaria, Arias (2021) lo plantea como una fuente de motivación que impulsa a los trabajadores a esforzarse más con la intención de lograr las metas trazadas y como consecuencia obtener el éxito.

Teorías explicativas del constructo engagement

Teoría de Engagement

Respecto a las bases teóricas de la variable engagement, Kahn señala que el engagement laboral abarca aspectos físicos, cognitivos y emocionales de los trabajadores, entendiendo el trabajo como una expresión de responsabilidad y compromiso hacia las tareas que realizan. Desde esta perspectiva, se trata de un estado positivo, tanto mental como emocional, que se refleja en un mejor desempeño y que se caracteriza por la energía, la dedicación y la concentración en el ámbito ocupacional. Este estado contribuye a fortalecer la relación entre la implicación de los empleados y la generación de nuevas oportunidades laborales. De esta manera, los trabajadores logran adaptarse con mayor facilidad a las demandas y recursos de su entorno, aumentando su participación y desarrollando la capacidad de ajustar esas condiciones a sus propias necesidades (Doval, 2020).

Teoría de las Demandas y Recursos Laborales (DRL)

En cuanto a los teóricos, Bakker y Demerouti (2013) explican que la teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL) busca comprender fenómenos como el burnout, el compromiso y el engagement a partir de dos ejes principales: las demandas y los recursos del trabajo. Las demandas se refieren al esfuerzo constante que realizan los empleados, mientras que los recursos corresponden a los apoyos y medios que facilitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales. A diferencia de otros enfoques que se centran únicamente en el deterioro de la salud o en la motivación, este modelo combina ambas perspectivas y las relaciona directamente con la satisfacción laboral y el engagement. Además, subraya que el equilibrio entre demandas y recursos resulta fundamental para el bienestar organizacional, pues ayuda a reducir el estrés y, al mismo tiempo, fortalece los factores que impulsan la motivación y el grado de compromiso de los trabajadores (Bakker y Demerouti, 2013).

Teoría del Compromiso Organizacional

Respecto a la teoría del compromiso organizacional, autores como William (1990) formuló un modelo teórico orientado al compromiso laboral que permite un nexo o alcance hacia la variable compromiso organizacional. Este enfoque destaca la importancia del vínculo entre el empleado y la empresa, mostrando cómo esta conexión contribuye al éxito y la cohesión organizacional.

Teoría del Polo Opuesto al Burnout

De acuerdo con Maslach y Leiter, la teoría plantea que cuando las demandas laborales se equilibran de manera adecuada con los recursos disponibles, se crea un entorno que favorece tanto el bienestar como la satisfacción de quienes realizan sus actividades. Este modelo se asocia con niveles elevados de energía, participación activa y eficacia en los trabajadores. Por el contrario, el burnout se define por agotamiento, cinismo e ineficacia (Vargas y Estrada, 2020).

Dimensiones

Para Bakker y Demeuroti (2013) la variable engagement está constituida por tres factores o dimensiones.

- *Vigor*: en cuanto a la dimensión vigor Schaufeli y Bakker (2003) explican que esta dimensión refleja la voluntad, la dedicación y el esfuerzo que los trabajadores ponen en sus actividades, junto con la capacidad de mantenerse firmes ante las dificultades que puedan surgir en el entorno laboral. De forma complementaria, Carrasco et al. (2010) señalan que este estado se caracteriza por altos niveles de energía, entendidos como lo contrario al agotamiento, y se expresa en la agilidad mental, la resistencia en el desempeño y un compromiso orientado a dar lo mejor de sí frente a los retos que plantea la organización.
- *Dedicación*: en relación a la dimensión dedicación Schaufeli y Bakker (2003) refieren que este componente refleja un fuerte compromiso de los trabajadores con su labor, lo que se traduce en entusiasmo, determinación ante los retos, percepción de sentido en lo que hacen y orgullo por el trabajo realizado. De manera complementaria, Carrasco et al. (2010) y Valdez y Ron (2011) destacan que la dedicación también implica una conexión especial con las tareas cotidianas, acompañada de inspiración y de un sentimiento de orgullo que refuerza el vínculo con el entorno laboral.
- *Absorción*: en la dimensión absorción, Schaufeli y Bakker (2003) entienden este fenómeno como un estado en el que los trabajadores se encuentran plenamente concentrados y comprometidos con sus tareas, al punto de percibir que el tiempo transcurre con rapidez y de experimentar cierta incomodidad al interrumpirlas. De manera complementaria, Carrasco et al. (2010) explican que esta condición se

manifiesta cuando los empleados tienen dificultad para desconectarse del trabajo, debido a la satisfacción que les produce el esfuerzo realizado en su desempeño. Por otro lado, Valez y Ron (2011) destacan que la absorción puede evaluarse a través de seis dimensiones que reflejan tanto la satisfacción con las labores desempeñadas como el malestar al dejarlas inconclusas. Adicionalmente, Carrasco et al. (2010) asocian la absorción con un alto nivel de entusiasmo y perseverancia en el desempeño de las tareas asignadas.

Causas

En cuanto a las causas del engagement, Salanova y Schaufeli (2004) explican que este estado positivo no surge de un solo factor, sino que responde a una combinación de elementos internos y externos. Entre los externos, destacan el ambiente laboral y la cultura organizacional, mientras que entre los internos se incluyen la eficiencia de los empleados, la identificación con la institución y la responsabilidad en la ejecución de actividades. Este concepto, además, representa un vínculo positivo entre el trabajador y las características específicas de su empleo o rol, las cuales pueden actuar como catalizadores del engagement. En este contexto, dichas características abarcan el apoyo recibido de los compañeros de trabajo, las oportunidades de desarrollo profesional, la autonomía en el desempeño de las tareas y la posibilidad de adquirir nuevos conocimientos a través del aprendizaje continuo.

Beneficios del engagement en la organización.

Una de las consecuencias favorables del engagement radica en la mejora del rendimiento tanto a nivel organizacional como individual. Según Salanova y Schaufeli (2004), este vínculo contribuye a minimizar situaciones adversas que impactan negativamente el desempeño laboral, tales como protestas por baja tolerancia al estrés, renunciaciones, ausencias laborales injustificadas y deficiencias en la comunicación entre empleados y superiores. En

contraposición, el engagement potencia eventos positivos dentro de las organizaciones, como una comunicación efectiva entre los distintos niveles de la empresa, mayor eficacia en el cumplimiento de las tareas asignadas, el fortalecimiento de habilidades interpersonales, una identificación profunda con la organización y una reducción significativa en las renunciaciones. Estas dinámicas positivas permiten que las compañías alcancen uno de sus objetivos esenciales: preservar el capital humano, considerado la piedra angular para el crecimiento y desarrollo de toda organización.

2.2.2. Satisfacción laboral

Definición

Para Locke (1976) define la satisfacción laboral como la interpretación subjetiva de una experiencia positiva vivida por un empleado en relación con su trabajo. Por su parte, Luthans (2008) conceptualiza este constructo como el resultado de diversas predisposiciones que influyen en el trabajador dentro del entorno laboral. Entre estas predisposiciones se incluyen aspectos como la compensación económica, las oportunidades de ascenso, la cultura organizacional y el reconocimiento por parte de la empresa hacia su desempeño.

Asimismo, Soto (2001) enfoca la satisfacción laboral como una valoración favorable que el empleado realiza respecto a las características específicas de su puesto de trabajo. Mientras tanto, Newstrom (2011) amplía este enfoque señalando que la satisfacción laboral se relaciona con el grado en que las necesidades de los empleados son cubiertas, así como con el alcance de sus metas laborales. Además, menciona que estas carencias impulsan al individuo a enfrentarse a las exigencias del entorno y adaptarse a ellas. Finalmente, Palma (2005) describe la satisfacción laboral como una actitud sostenida en el ámbito profesional, compuesta por elementos como ideas, emociones y valores, los cuales se reflejan en distintas conductas expresadas dentro del espacio laboral.

Teorías explicativas de satisfacción laboral

Teoría jerárquica de las necesidades

De acuerdo con Muntasir (2023), la teoría de la jerarquía de las necesidades, formulada por Abraham Maslow en 1943, establece que la satisfacción laboral se alcanza mediante un proceso progresivo en el que se cumplen cinco niveles de necesidades: fisiológicas, seguridad, pertenencia/amor, estima y autorrealización. Según este modelo teórico sostiene que el trabajador satisface de manera gradual o escalonada las necesidades.

Teoría de la expectativa

Según el autor Vroom (1982) plantea en su teoría que los empleados se motivan a través del reconocimiento de sus logros y de su desempeño, resaltando que las recompensas cumplen un papel clave en el aumento de la satisfacción laboral. Con el tiempo, este concepto ha ido evolucionando y ha sido analizado de manera constante por la psicología, que lo considera un fenómeno de carácter psicosocial. En esta línea, factores como las necesidades de los trabajadores, las condiciones en que desarrollan sus actividades y su propio rendimiento influyen directamente en sus actitudes hacia el trabajo, generando un impacto positivo tanto en la productividad como en la motivación general dentro de la organización (Ben et al., 2009).

Teoría del motivador e higiene

En 1959, Frederick Herzberg presentó la teoría de los factores motivacionales e higiénicos, en la que explica que la motivación en el trabajo se compone de dos elementos centrales que influyen directamente y significativamente con la satisfacción laboral. El primero, conocido como "factor higiene", abarca elementos como las condiciones laborales, las políticas empresariales, la estructura organizacional, la seguridad, la comunicación y la calidad de la gestión interna (Salva, 2019). Estos factores son considerados cruciales para

garantizar un nivel elevado de satisfacción en los empleados, especialmente en empresas del sector telecomunicaciones.

Dimensiones

Respecto a lo factores identificados según Palma (1999) estos configuran la base del instrumento que evalúa la SL, siendo:

- *Condiciones físicas y/o materiales:* los elementos físicos e infraestructurales donde se desempeña la labor diaria juegan un papel clave al hacer el trabajo más llevadero y eficiente. Robbins (2001) señala que los empleados sienten entusiasmo por su ambiente laboral y valoran que éste contribuya a su bienestar, además de potenciar su desempeño en sus actividades. Cuando el espacio laboral se diseña de manera estratégica y con criterios de atractivo, no solo se facilita un mejor desempeño en términos de productividad, sino que también se generan condiciones que promueven la satisfacción y el bienestar de quienes desarrollan allí sus actividades. De igual manera, Palma (1999) destaca la importancia de considerar la cultura organizativa como otro aspecto fundamental en este contexto.
- *Beneficios laborales y/o remunerativos:* Palma (1999) plantea que la percepción que los empleados tienen sobre los incentivos económicos, ya sean fijos o complementarios, influye directamente en el grado de satisfacción que experimentan con respecto a su remuneración y los beneficios asociados a su labor. Asimismo, para el autor Robbins (2001) señala que los trabajadores valoran los sistemas de salario y promoción cuando estos cumplen con sus expectativas y, al mismo tiempo, son percibidos como justos, simples y transparentes. La equidad en la remuneración, entendida a partir de las exigencias del puesto, las competencias del empleado y las prácticas salariales del entorno, se convierte en un elemento clave para la satisfacción

laboral. En esta misma línea, Davis y Newstrom (2003) destacan que la retribución influye en los empleados desde distintas dimensiones —económica, sociológica y psicológica—, advirtiendo que una gestión inadecuada puede generar efectos negativos tanto en el personal como en los resultados organizacionales. Por su parte, Madero y Olivas (2016) enfatiza que la remuneración no debe limitarse a ser un criterio de asignación de puestos, sino que debe reflejar también el desarrollo humano de quien lo ocupa. De esta manera, un esquema salarial efectivo es aquel que logra motivar, mejorar el desempeño, fortalecer las competencias y apoyar el crecimiento profesional. Finalmente, Robbins (2001) plantea algunas consideraciones relevantes respecto a la gestión de los salarios.

- Sistema de recompensas justas: la manera en que una organización diseña sus esquemas de compensación y define las oportunidades de ascenso influye de forma directa en cómo los empleados valoran su experiencia laboral. Para que exista satisfacción, es necesario que los trabajadores perciban estos procesos como justos, claros y acordes con lo que esperan. Esa percepción de equidad no surge de manera aislada, sino que se forma a partir de las comparaciones con compañeros, las exigencias propias del cargo, las habilidades que cada persona aporta y los estándares salariales que predominan en el contexto social y profesional.
- Satisfacción con el salario: la compensación laboral que reciben los colaboradores suele expresarse en salarios, incentivos y bonificaciones que reconocen el esfuerzo invertido en sus funciones. Este aspecto, considerado esencial en la gestión del talento humano, busca no solo asegurar la satisfacción del personal, sino también facilitar procesos estratégicos como la

atracción, la retención y la motivación de empleados con un desempeño eficiente. En este marco, las comparaciones sociales, tanto internas como externas a la organización, resultan decisivas, ya que influyen en cómo los trabajadores perciben la justicia de la retribución obtenida frente a sus expectativas. Cuando esta percepción de equidad se consolida, se fortalece el bienestar y la satisfacción personal de los empleados, generando un impacto positivo en su compromiso con la organización.

- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: la compensación laboral que reciben los colaboradores suele expresarse en salarios, incentivos y bonificaciones que reconocen el esfuerzo invertido en sus funciones. Este aspecto, considerado esencial en la gestión del talento humano, busca no solo asegurar la satisfacción del personal, sino también facilitar procesos estratégicos como la atracción, la retención y la motivación de empleados con un desempeño eficiente. En este marco, las comparaciones sociales, tanto internas como externas a la organización, resultan decisivas, ya que influyen en cómo los trabajadores perciben la justicia de la retribución obtenida frente a sus expectativas. Cuando esta percepción de equidad se consolida, se fortalece el bienestar y la satisfacción personal de los empleados, generando un impacto positivo en su compromiso con la organización.
- *Políticas administrativas:* Palma (2005) sostiene que las políticas administrativas constituyen acuerdos diseñados en función de los lineamientos institucionales, cuyo objetivo es regular las relaciones laborales y colocar al trabajador en el centro de la gestión organizacional. En este mismo sentido, Pérez y Hidalgo (1995) subrayan que dichas políticas buscan incrementar la satisfacción laboral, procurando un equilibrio

entre las expectativas de participación que la institución plantea y la percepción que los empleados tienen sobre su experiencia en el trabajo. La tarea de revisar, ajustar e implementar estas políticas corresponde a la propia organización, la cual posee la capacidad de generar transformaciones que favorezcan a sus colaboradores. Asimismo, Landy y Conte (2005) destacan que estas políticas deben reunir características de estabilidad, amplitud y flexibilidad, de modo que puedan adaptarse a diferentes escenarios laborales. también se enfatiza sobre la importancia de que se mantenga coherencia en su aplicación, ya que ello contribuye no solo a resolver posibles tensiones, sino también a prevenir futuros conflictos dentro del entorno organizacional.

- *Relaciones sociales:* Palma (1999) considera que las relaciones sociales en el entorno laboral surgen como lazos interpersonales que se van construyendo mientras los colaboradores trabajan en conjunto. De manera complementaria, Robbins (2001), al plantear su teoría sobre los buenos compañeros, sostiene que el lugar de trabajo es, por naturaleza, un espacio donde la interacción social resulta inevitable. Estas interacciones, cuando se desarrollan en un ambiente cordial, generan satisfacción de manera espontánea. En esta misma línea, Chiavenato (2011) destaca que las relaciones positivas no solo fortalecen la confianza en los líderes, sino que también refuerzan la unión entre colegas y estimulan la motivación, lo que se traduce en mayor responsabilidad, compromiso y productividad dentro de la organización.
- *Desarrollo personal:* Palma (1999) plantea que esta variable dentro de las organizaciones ofrece a los empleados la posibilidad de encontrar en su labor un medio para alcanzar la autorrealización. En sintonía, Fernández (1999) lo describe

como una vía a través de la cual los colaboradores reciben reconocimiento por parte de otros. De forma complementaria, Robbins (2001) lo interpreta como un aspecto central de la satisfacción laboral, ya que alienta a los trabajadores a enfrentar desafíos que les permitan descubrir y fortalecer sus habilidades en el entorno organizacional. Mientras las tareas rutinarias suelen generar monotonía, los retos fomentan un sentido de logro y plenitud. En otro enfoque, Belcher (1999) resalta que la especialización profesional surge de actividades diseñadas para optimizar el desempeño, lo que subraya la necesidad de vincular la profesión con la práctica laboral. Desde esta perspectiva, el desarrollo profesional se convierte en un elemento clave, pues refuerza la identidad y el estatus de los empleados, contribuye al bienestar social al beneficiar a otros con los resultados del trabajo, fortalece la satisfacción personal a través del reconocimiento de los logros y representa una fuente de estabilidad económica.

- *Relación con la autoridad:* Palma (1999) plantea que la relación entre un empleado y su jefe inmediato constituye un eje importante dentro del entorno laboral, pues en este espacio se definen formas de interacción que impactan directamente en el desarrollo de las tareas. En sintonía, Robbins (2001) describe este vínculo como una relación en la que el liderazgo se refleja no solo en el reconocimiento de los logros, sino también en la disposición para escuchar y mostrar interés genuino hacia los colaboradores. Este tipo de liderazgo contribuye a una gestión más equilibrada, ya que permite supervisar tanto los aciertos como los errores sin generar tensiones innecesarias en el equipo. En consecuencia, la actitud del líder se convierte en un factor determinante para el bienestar y la satisfacción laboral. De hecho, investigaciones han demostrado que los trabajadores reportan mayores niveles de satisfacción cuando son guiados por líderes comprensivos, en contraste con aquellos que perciben a sus superiores como

distantes o indiferentes (Hodge et al., 2003).

En esta línea, Bechler (1999) advierte que el liderazgo no debe basarse en respuestas únicas o rígidas, dado que algunas tareas pueden presentar ambigüedades y requieren de una orientación más clara y adaptada a las necesidades del trabajador. En situaciones donde la motivación de los trabajadores es baja y el entorno laboral resulta menos atractivo, se valora la presencia de líderes que no ejerzan presión excesiva, sino que impulsen estándares aceptables gradualmente. Cuando el liderazgo se ejerce desde la empatía y se acompaña de prácticas como el diálogo abierto, la escucha activa y la retroalimentación, se generan condiciones que favorecen de manera notable la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral.

- *Desarrollo de tareas:* según lo planteado por Palma (1999), el desempeño de las tareas implica un proceso de evaluación que se establece entre el trabajador y las actividades habituales que realiza en su entorno laboral. En este análisis, influyen diversos aspectos, como las especificidades del puesto y la relevancia del rol que ocupa en la empresa.

Factores asociados a la variable satisfacción laboral

Para Robbins (2001) existen algunas particularidades que probablemente están implicadas con la variable satisfacción laboral, entre ellas se presentan:

- a) La personalidad: engloba diversos procesos afectivos, cognitivos y conativos que definen las cualidades únicas de cada individuo y lo distinguen de los demás. Estas particularidades son esenciales para que cada persona se adapte a diferentes contextos, como el ambiente laboral. En este sentido, las características individuales se relacionan de manera estrecha con la satisfacción laboral, ya que la particularidad de cada personalidad brinda a los empleados recursos propios para afrontar de forma efectiva las demandas que plantea su

entorno de trabajo.

b) Condiciones laborales: las organizaciones diseñan perfiles específicos para ciertos puestos laborales, mientras que también establecen políticas internas destinadas a planificar programas de capacitación y diversas actividades orientadas a alcanzar sus metas corporativas. Para los empleados, resultan especialmente atractivas las condiciones que brinda una empresa. Entre los aspectos laborales más destacados se incluyen la formación continua, el respaldo social ofrecido al personal, supervisiones efectuadas por profesionales especializados, una comunicación efectiva y un apoyo constante por parte del empleador hacia sus colaboradores. En conjunto, estos elementos se encuentran estrechamente relacionados con la satisfacción que los empleados experimentan en su entorno laboral.

c) Salario: la compensación que recibe cada empleado está vinculada al cumplimiento de las responsabilidades propias de su puesto. Para muchas personas, el salario representa no solo un medio de reconocimiento económico, sino también un factor que influye en su bienestar y en la percepción de seguridad personal.

Beneficios de la satisfacción laboral en una organización

Según Agurto et al. (2020), la satisfacción laboral desempeña un papel crucial para las organizaciones, ya que un empleado que se siente contento con su empresa y su labor devuelve este esfuerzo a través de su dedicación. Este concepto puede analizarse desde dos perspectivas. La primera está centrada en los trabajadores, quienes valoran factores como un salario competitivo, estabilidad laboral, oportunidades de crecimiento profesional, así como reconocimiento y recompensas por sus logros. La segunda perspectiva corresponde a los empleadores, para quienes la satisfacción de sus colaboradores es esencial para maximizar las capacidades del equipo. Un empleado satisfecho tiende a contribuir de manera significativa al control del desgaste laboral y al desarrollo continuo de la empresa.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

HG: Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

H0: No existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. Ha1: Existe relación entre la dimensión vigor y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

H0: No existe relación entre la dimensión vigor y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

2. Ha2: Existe relación entre la dimensión dedicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

H0: No Existe relación entre la dimensión dedicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

3. Ha3: Existe relación entre la dimensión absorción y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

H0: No existe relación entre la dimensión absorción y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Para realizar la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo. De acuerdo con Quesada et al. (2018), la esencia de este enfoque radicaba en identificar un problema a partir de la observación, para posteriormente formular una hipótesis basada en una teoría preexistente. Las respuestas tentativas que fueron las hipótesis fueron sometidas y, si fueron confirmadas, reforzaron la validez del modelo teórico. En caso contrario, su rechazo indicaba que la teoría había perdido parte de su capacidad para explicar el fenómeno observado.

3.2 Enfoque investigativo

Se seleccionó un enfoque cuantitativo para este estudio, ya que, como destacaron Hernández et al. (2014), una de sus características principales era el uso de la estadística como base para analizar y medir las variables involucradas en la investigación.

3.3 Tipo de investigación

El presente estudio adoptó un tipo de investigación básica o también llamada pura, lo cual, según Sánchez y Reyes (2017), implicaba promover el desarrollo científico y la creación de teorías destinadas a describir y explicar los fenómenos que se manifestaban en la realidad.

3.4 Diseño de la investigación

La investigación se llevó a cabo mediante un diseño no experimental, lo que significó que no hubo manipulación de variables. A su vez, tuvo un enfoque transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento. Según lo planteado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el alcance fue descriptivo-correlacional, orientado a reconocer y precisar el grado de relación entre los constructos analizados.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Maldonado (2018) define la población como el conjunto de elementos involucrados en un estudio, ya sea prospectivo, transversal o retrospectivo. En este caso, las unidades de análisis estuvieron conformadas por 205 trabajadores pertenecientes a una empresa dedicada a las actividades logísticas dentro del almacén. La investigación se desarrolló en el distrito de Lurín, en la ciudad de Lima. La población de análisis estuvo integrada por trabajadores de ambos sexos, cuyas edades oscilaran entre los 18 y 64 años, todos con contrato vigente y al menos 6 meses de permanencia en la empresa.

Muestra

Según Arias (2006) define la muestra como una fracción representativa del total de la población, seleccionada mediante un procedimiento específico que incluye el uso de una fórmula diseñada para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Asimismo, la muestra estuvo integrada por 150 trabajadores operativos.

Muestreo

El estudio implementó un muestreo no probabilístico, caracterizado por restringir la inclusión de las unidades de análisis en función de los criterios establecidos por el investigador, según lo señalado por Sánchez et al. (2018). Asimismo, se recurrió al muestreo por conveniencia, el cual es empleado en situaciones donde no se determina con precisión el número de unidades de análisis requeridas por la investigación, como lo explican (Otzen y Manterola, 2017).

Criterios de inclusión

- En el estudio se incluyó a operarios que forman parte de la empresa dedicada a las actividades logísticas.
- Empleados con contrato vigente y con 6 meses de antigüedad
- Empleados que aceptaron firmar el consentimiento informado
- Empleados cuyas edades estén entre los 18 a 64 años.

Criterios de exclusión

- En la investigación no se consideró la participación del personal perteneciente a las áreas administrativa, seguridad y mantenimiento.
- En el estudio no serán incluidos los trabajadores que decidan no brindar su consentimiento para participar en la investigación.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Engagement	Schaufeli y Bakker (2003) refieren que es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo. Se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente.	Puntaje obtenido por el Cuestionario UWES – 9 de Bakker y Schaufeli (2003).	Vigor	1, 2, 3	Ordinal	0-10 = Muy bajo
			Dedicación	4, 5, 6		11-21= Bajo
			Absorción	7, 8 ,9		22-32= Medio
						33-43=Alto
						44-54=Muy alto

			Significación de la tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26		
Satisfacción laboral	Para Palma (2005) es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional	Puntaje obtenido por la escala SL-SPC de Sonia Palma (2005).	Reconocimiento personal y/o social	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27	Ordinal	27-48=Muy insatisfecho 49-70= Insatisfecho 71-92 =Promedio 93-114= Satisfecho 115-135=Muy satisfecho
			Condiciones de trabajo	6, 11, 13, 19, 24		
			Beneficios económicos	2, 5, 9, 10, 16		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Asimismo, se recurrió a la aplicación de encuestas, entendidas, de acuerdo con López-Roldán y Fachelli (2015), como una herramienta eficaz para recoger información directamente de los participantes, lo que permitirá contar con la base necesaria para la realización del estudio.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable 1: Engagement

Ficha técnica

Nombre	Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)
Autor	Bakker y Schaufeli
Año	2003
Procedencia	Holanda
Dimensiones	3 (vigor, dedicación y absorción)
Objetivo	Medir el grado de engagement
Administración	Individual y colectiva
Adaptación	Juarez et al. (2015)
Duración	10 minutos

Variable 2: Satisfacción laboral

Ficha técnica:

Nombre	Escala de Satisfacción Laboral -SPC
Autor	Sonia Palma Carrillo

Año	2005
Procedencia	Perú
Dimensiones	4
Objetivo	Medir el grado de satisfacción laboral
Administración	individual y colectiva
Adaptación	Alfaro et al (2012)
Duración	20 minutos

3.7.3 Validación

Escala Utrecht de Engagement

Para medir el engagement en los colaboradores, se empleó la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES-9), diseñada en 2003 por Schaufeli y Bakker en los Países Bajos. Este instrumento fue traducido al español en 2009 por Benavides, Porto y Fraiz de Camargo, y posteriormente se presentó una primera versión adaptada en América Latina, realizada en México en 2011 por Ron y Valdez. En el caso peruano, Juárez et al. (2015) llevaron a cabo una adaptación específica para el contexto organizacional local. La validez de constructo fue examinada mediante Análisis Factorial (AF), cuyos resultados reflejaron un ajuste altamente satisfactorio en los índices RMSEA y CFI. Debido a este nivel de ajuste, no fue necesario realizar modificaciones adicionales, ya que cualquier cambio tendría un impacto limitado en el modelo. De manera consistente, las correlaciones interfactoriales mostraron patrones similares a los obtenidos con la versión más amplia del instrumento (UWES-15), lo que permitió probar un modelo de dos dimensiones (VI+AB y DE). Aunque en este modelo el valor del RMSEA podía situarse ligeramente por encima de 0,05 según el

intervalo de confianza, los índices en general confirmaron un ajuste adecuado. La correlación entre factores alcanzó 0,68 ($p < .01$), comparable con los resultados de la UWES-15. Finalmente, las cargas factoriales evidenciaron una alta capacidad de discriminación con respecto a los constructos ($> 0,65$), acompañadas de una significación estadística sólida ($t > 7,0$).

En la presente investigación se planteó corroborar la validez de contenido mediante juicio de expertos, siendo evaluado por 3 psicólogos con amplia experiencia, quienes aprobaron todos los reactivos en función a la pertinencia, coherencia y claridad. De esta manera, se confirmó que el instrumento es válido para su aplicación puesto que todos los ítems fueron aprobados.

Escala de Satisfacción Laboral -SPC

En cuanto a la validez interna, se implementó AFC empleando la rotación Varimax y la técnica de normalización Kaiser. Este proceso permitió identificar seis interacciones que resultaron en la creación de una matriz de componentes rotada, evidenciando así el reparto estructurando cuatro dimensiones definidas en la aplicación correspondiente. Al comparar este instrumento con el original, se observó que los ítems 12 y 17 se alinearon con factores diferentes en contraste con la estructura inicial del instrumento (Alfaro et al., 2012).

En la presente investigación se planteó corroborar la validez de contenido mediante juicio de expertos, siendo evaluado por 3 psicólogos con amplia experiencia, quienes aprobaron todos los reactivos en función a la pertinencia, coherencia y claridad. De esta manera, se confirmó que el instrumento es válido para su aplicación puesto que todos los ítems fueron aprobados.

3.7.4 Confiabilidad

Escala Utrecht de Engagement

La fiabilidad por realizada por, Juárez et al. (2015) destacan la prueba breve UWES-9 catalogada como un de las pruebas que reúnen características de confiabilidad muy aceptables, debido a que muestra índices adecuados de consistencia interna. En este sentido, se comprobó un valor de Alfa de Cronbach superior a .60 cuyo índice se reflejó en la escala total, así como tanto en cada una de sus dimensiones.

Por otro lado, en el presente estudio se confirmó que el instrumento posee confiabilidad puesto que se hallaron valores alfa de Cronbach de 0.96 para la escala total y valores entre 0.87 y 0.89 para las dimensiones.

Escala de Satisfacción Laboral -SPC

La adaptación desarrollada por Alfaro et al. (2012) será utilizada en este estudio. Para evaluar la fiabilidad del instrumento, los autores recurrieron al método de consistencia interna mediante el estadígrafo Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron un coeficiente de .84 en la escala general, lo que respalda su adecuada consistencia. En relación con las dimensiones específicas, se obtuvo un índice de .792 para ST, .738 para CL, .664 para RP y/o social, y .665 para BE. Estos resultados reflejan un nivel de consistencia interna sólido y aceptable en general.

Por otro lado, en el presente estudio se confirmó que el instrumento posee confiabilidad puesto que se hallaron valores alfa de Cronbach de 0.99 para la escala total y valores entre 0.95 y 0.97 para las dimensiones.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

El primer paso del estudio fue contactar con el encargado de la organización y enviar

el documento donde se solicitó el permiso de la empresa, asimismo se enviaron las solicitudes a los creadores de las pruebas a utilizar. Por otro lado, se elaboró el formato para el consentimiento informado. Para alcanzar los objetivos de la investigación, los datos recolectados fueron organizados inicialmente en una matriz elaborada en Excel. Posteriormente, esta información se importó a los programas SPSS y JAMOVI, con el propósito de llevar a cabo los análisis descriptivos e inferenciales que permitieron responder a las preguntas del estudio.

3.9. Aspectos éticos

Este estudio se llevó a cabo siguiendo los principios éticos que orientan la práctica de la psicología, en concordancia con las disposiciones establecidas por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017). Esta entidad enfatizó la ética como un elemento esencial en el ejercicio profesional del psicólogo, especialmente en el ámbito de la investigación, donde se debieron seguir códigos deontológicos fundamentados en la bioética para orientar su práctica y garantizar la no maleficencia en los participantes del estudio. Asimismo, el informe del proyecto fue presentado al Comité Institucional de Ética para la Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, el cual tuvo la responsabilidad de revisar su contenido y determinar la viabilidad de su desarrollo. Se aseguró la protección de los datos proporcionados de cada participante. En este proceso, se garantizó que cada participante recibiera un consentimiento informado claro y completo. Este documento incluyó los datos del investigador principal, los objetivos del estudio, la metodología que se seguiría, así como los beneficios y posibles riesgos, junto con otros aspectos relevantes que permitieron a los involucrados comprender plenamente su participación antes de decidir.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Aspectos éticos

4.1.1 *Análisis descriptivo de resultados*

La recolección de datos permitió realizar el procesamiento estadístico, siendo que se presenta los siguiente resultados:

Tabla 2

Descripción de las variables demográficas

Variable	<i>f</i>	%
Edad		
18 a 35 años	115	76.7
36 a 45 años	25	16.7
46 a 64 años	10	6.7
Sexo		
Femenino	42	28.0
Masculino	108	72.0

Se ha observado en la tabla 2 que el 76.7% de los trabajadores posee entre 18 y 35 años, seguido del 16.7% que representó a los colaboradores entre 36 y 45 años, terminando con el grupo de 46 a 64 años que fueron el 6.7%. Por otro lado, el 72% fueron trabajadores varones y el 28% fueron mujeres.

Tabla 3*Descripción de las dimensiones de engagement*

Dimensión	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Vigor	41	27.3	14	9.3	67	44.7	17	11.3	11	7.3
Dedicación	39	26	18	12	69	46	17	11.3	7	4.7
Absorción	43	28.7	19	12.7	63	42	18	12	7	4.7

Podemos observar en la tabla 3 una prevalencia del nivel medio en las dimensiones: vigor (44.7%), dedicación (46%) y absorción (42%).

Tabla 4*Nivel de engagement*

Dimensión	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Engagement	33	22	13	8.7	68	45.3	13	8.7	23	15.3

En la tabla 4 el 22% presentó un nivel muy bajo de engagement, el 8.7% un nivel bajo, el 45.3% manifestó un engagement medio, el 8.7% un nivel alto y el 15.3% un engagement muy alto.

Tabla 5*Descripción de las dimensiones de satisfacción laboral*

Dimensión	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Significación de la tarea	46	30.7	6	4	78	52	20	13.3	0	0
Reconocimiento personal y/o social	11	7.3	35	23.3	35	23.3	62	41.3	11	7.3
Condiciones de trabajo	0	0	66	44	38	25.3	42	28	4	2.7
Beneficios económicos	27	18	107	71.3	16	10.7	0	0	0	0

Se ha observado en la tabla 5 que el 30.7% manifestó una alta insatisfacción en la significación de la tarea, el 41.3% presentó una satisfacción respecto al reconocimiento personal y/o social; mientras que, se presentó una insatisfacción para con las condiciones de trabajo (44%) y beneficios económicos (71.3%).

Tabla 6*Nivel de satisfacción laboral*

Dimensión	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Satisfacción laboral	0	0	45	30	81	54	24	16	0	0

En la tabla 6 que el 30% presentó una insatisfacción laboral, el 54% manifestó una satisfacción promedio y el 16% se sienten satisfechos con su trabajo. Cabe mencionar que ningún trabajador demostró una alta insatisfacción ni alta satisfacción laboral.

4.2 Prueba de hipótesis

Tabla 7

Prueba de Kolgomorov-Smirnov

	Estadístico	p
Vigor	.114	.000
Dedicación	.118	.000
Absorción	.102	.001
Engagement	.137	.000
Satisfacción laboral	.214	.000

La tabla 7 evidencia que todas las variables analizadas manifestó no presentar distribución normal, debido a que se presentó un nivel de significancia de 0.00, el cual es menor al valor permitido de 0.05. Por esta razón, se determina la muestra como no paramétrica, empleando la prueba de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis.

Hipótesis general de la investigación:

Ho: No existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

H1: Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

Tabla 8

Relación entre el engagement y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Engagement	Rho de Spearman	0.82
	Nivel de significancia	0.00

La tabla 8 evidencia la presencia de una correlación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral con una intensidad fuerte de dirección positiva ($\rho=0.82$; $p=0.00$). Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula, demostrando que existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026. Esto implica que cuando los trabajadores manifiesten un nivel de engagement elevado, la satisfacción laboral que presentaran será mayor.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre el vigor y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

H1: Existe relación entre el vigor y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

Tabla 9

Relación entre el vigor y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Vigor	Rho de Spearman	0.82
	Nivel de significancia	0.000

La tabla 9 evidencia la presencia de una correlación significativa entre el vigor y la satisfacción laboral con una intensidad fuerte de dirección positiva ($\rho=0.82$; $p=0.00$). Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula, demostrando que existe relación entre el vigor y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026. Esto implica que cuando los trabajadores manifiesten un nivel de vigor elevado, la satisfacción laboral que presentaran será mayor.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre la dedicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

H1: Existe relación entre la dedicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

Tabla 10

Relación entre la dedicación y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Dedicación	Rho de Spearman	0.80
	Nivel de significancia	0.000

La tabla 10 evidencia la presencia de una correlación significativa entre la dedicación y la satisfacción laboral con una intensidad fuerte de dirección positiva ($\rho=0.80$; $p=0.00$). Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula, demostrando que existe relación entre la dedicación y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026. Esto implica que cuando los trabajadores manifiesten un nivel de dedicación elevado, la satisfacción laboral que presentaran será mayor.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación entre la absorción y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

H1: Existe relación entre la absorción y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

Tabla 11*Relación entre la absorción y la satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Absorción	Rho de Spearman	0.83
	Nivel de significancia	0.000

La tabla 11 evidencia la presencia de una correlación significativa entre la absorción y la satisfacción laboral con una intensidad fuerte de dirección positiva ($\rho=0.83$; $p=0.00$). Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula, demostrando que existe relación entre la absorción y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026. Esto implica que cuando los trabajadores manifiesten un nivel de absorción elevado, la satisfacción laboral que presentaran será mayor.

4.1.3 Discusión de resultados

Respecto a la hipótesis general, se halló una correlación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral con una intensidad fuerte de dirección positiva ($\rho=0.82$; $p=0.00$). Este resultado infiere que cuando se presenten niveles altos de engagement, la satisfacción laboral se incrementará de manera amplia. En este sentido, Schaufeli y Bakker (2003) refieren que el engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo. Se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente; mientras que para Palma (2005) la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Dicho hallazgo se relaciona con el mismo resultado de Larroche et al. (2024), en su investigación realizada en trabajadores de Lima, al encontrar una relación entre el engagement y la satisfacción laboral se relacionaron de manera significativa ($\rho=0.24$; $p=0.00$); del mismo modo, Velásquez (2022), indicó un resultado similar con una intensidad mucho mayor ($\rho=0.81$; $p=0.00$); de la misma manera, Palacios y Saldaña (2022) replicó dicho estudio en trabajadores de Lima, evidenciando que dichas variables se relacionan entre sí con una intensidad moderada positiva ($\rho=0.58$; $p=0.00$). En contraposición, Ccala (2022) realizó un estudio en trabajadores en Lima, y demostró que el engagement y la satisfacción laboral no se relacionan significativamente ($r=-0.40$; $p=.056>0.05$); asimismo, Porras (2020) también llegó a este resultado, puesto que identificó que el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa constructora no se relacionaron entre sí ($\rho=0.35$; $p=0.06>0.05$).

A partir del resultado anterior, se puede indicar que cuando los empleados presenten

un elevado nivel de compromiso, reflejado en su energía, entusiasmo y enfoque en las tareas, la satisfacción en el trabajo se percibe con mayor intensidad. Esto se debe a que los colaboradores consideran su labor como valiosa, se sienten valorados y adoptan una actitud favorable hacia la organización. De este modo, la relación positiva entre el compromiso y la satisfacción indica que la conexión emocional y el compromiso con las actividades laborales aumentan el bienestar, reducen el cansancio y fortalecen la motivación, lo que favorece un entorno laboral más agradable, colaborativo y orientado al cumplimiento de objetivos.

Por otro lado, para la hipótesis específica 1, se halló una correlación significativa entre el vigor y la satisfacción laboral con una intensidad fuerte de dirección positiva ($\rho=0.82$; $p=0.00$). Este resultado infiere que cuando los trabajadores posean un alto vigor, la satisfacción laboral se incrementará de manera amplia. En este sentido, Schaufeli y Bakker (2003) indican que el vigor está referido a la voluntad, la dedicación y el esfuerzo que los trabajadores ponen en sus actividades, junto con la capacidad de mantenerse firmes ante las dificultades que puedan surgir en el entorno laboral.

Este resultado es similar a lo que encontró Velasquez (2022), en su investigación realizada en trabajadores de Lima, al encontrar una relación entre el vigor y la satisfacción laboral se relacionaron de manera significativa ($\rho=0.80$; $p=0.00$) pero con una mayor intensidad; del mismo modo, Caceres (2024) replicó dicho estudio en trabajadores de Lima, evidenciando que dichas variables se relacionan entre sí con una intensidad moderada positiva ($\rho=0.44$; $p=0.00$); además, Eyzaguirre (2025) en Lima, también confirmó dicha variable al encontrar relación entre el vigor y la satisfacción laboral ($\rho=0.41$; $p=0.00$). Es importante señalar que no se hallaron estudios en el que se demostró la ausencia de correlación entre el vigor y la satisfacción laboral.

Producto del hallazgo anterior, es importante señalar que cuando los empleados de

una empresa manifiesten un elevado vigor es altamente probable que demuestren gran energía y entusiasmo al realizar sus labores, enfrentando los retos con motivación y participando activamente en sus tareas diarias, lo cual se relaciona con una mayor satisfacción del trabajador. Esto contribuye a una percepción más positiva del ambiente laboral, del reconocimiento recibido y de las oportunidades de crecimiento personal y profesional, lo cual se refleja en un mayor grado de satisfacción laboral, evidenciado en actitudes optimistas, compromiso organizacional, baja tasa de ausentismo y una disposición colaborativa enfocada en alcanzar objetivos comunes.

De la misma forma, para la hipótesis específica 2, se halló una correlación significativa entre la dedicación y la satisfacción laboral con una intensidad fuerte de dirección positiva ($\rho=0.80$; $p=0.00$). Este resultado infiere que cuando los trabajadores posean una elevada dedicación, la satisfacción laboral se incrementará de manera amplia. En este sentido, Schaufeli y Bakker (2003) indican que la dedicación refleja un fuerte compromiso de los trabajadores con su labor, lo que se traduce en entusiasmo, determinación ante los retos, percepción de sentido en lo que hacen y orgullo por el trabajo realizado.

De la misma forma, Caceres (2024) identificó una relación significativa entre la dedicación y la satisfacción laboral con una intensidad moderada positiva ($\rho=0.41$; $p=0.00$); asimismo, Mitonga-Monga y Mayer (2020) encontró en trabajadores del Congo que dichas variables se encuentran relacionadas con una intensidad débil ($r=0.32$; $p<0.05$). Es importante señalar que no se hallaron estudios en el que se demostró la ausencia de correlación entre la dedicación y la satisfacción laboral.

Al analizar el resultado previo, es adecuado indicar que cuando los trabajadores demuestren un alto grado de dedicación, la satisfacción en el trabajo se hace evidente, dado que su compromiso con los objetivos institucionales, el esfuerzo constante y la participación

activa en las tareas generan sentimientos de orgullo, realización personal y sentido de pertenencia al grupo. Esta conexión positiva entre dedicación y satisfacción se refleja en un ambiente laboral más favorable, una mayor motivación interna, un aumento de la cooperación entre colegas y una percepción más positiva del entorno laboral, lo cual, a su vez, fortalece el rendimiento individual y colectivo, así como la relación entre compromiso y bienestar dentro de la organización.

Por último, para la hipótesis específica 3, se halló una correlación significativa entre la absorción y la satisfacción laboral con una intensidad fuerte de dirección positiva ($\rho=0.83$; $p=0.00$). Este resultado infiere que cuando los trabajadores se encuentren altamente absortos en el trabajo, la satisfacción laboral se incrementará de manera amplia. En este sentido, Schaufeli y Bakker (2003) indican que la absorción se trata de un estado en el que los trabajadores se encuentran plenamente concentrados y comprometidos con sus tareas, al punto de percibir que el tiempo transcurre con rapidez y de experimentar cierta incomodidad al interrumpirlas.

Este resultado se alineó ampliamente con el hallazgo de Caceres (2024) identificó una relación significativa entre la dedicación y la satisfacción laboral con una intensidad moderada positiva ($\rho=0.41$; $p=0.00$); asimismo, Eyzaguirre (2025) halló una relación débil significativa débil entre la satisfacción laboral y la dedicación ($r=0.38$; $p<0.05$); de la misma manera, Nava et al. (2025) buscó evaluar relación entre las variables y encontró que se relacionan de manera débil y positiva ($r=0.12$, $p<0.01$). Es importante señalar que no se hallaron estudios en el que se demostró la ausencia de correlación entre la dedicación y la satisfacción laboral.

De acuerdo a dicho resultado, si los empleados de una organización presentan un elevado grado de absorción, se puede inferir que están plenamente comprometidos con sus

actividades, demostrando concentración, motivación y una intensa dedicación a sus responsabilidades, lo que incrementa su bienestar y satisfacción laboral. En este contexto, la satisfacción laboral se refleja en una actitud positiva hacia el trabajo, un mayor compromiso con los objetivos de la organización, una reducción del estrés emocional y una percepción más favorable del entorno laboral, dado que la absorción permite que las personas disfruten de sus tareas, encuentren significado en ellas y reconozcan que su esfuerzo contribuye de manera importante al cumplimiento de las metas empresariales.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero. Se ha demostrado mediante un coeficiente rho de Spearman de 0.82 y un nivel de significancia de 0.00, que el engagement se relaciona de manera significativa fuerte positiva con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín.

Segundo. Se ha demostrado mediante un coeficiente rho de Spearman de 0.82 y un nivel de significancia de 0.00, que el vigor se relaciona de manera significativa fuerte positiva con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín.

Tercero. Se ha demostrado mediante un coeficiente rho de Spearman de 0.80 y un nivel de significancia de 0.00, que la dedicación se relaciona de manera significativa fuerte positiva con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín.

Cuarto. Se ha demostrado mediante un coeficiente rho de Spearman de 0.83 y un nivel de significancia de 0.00, que la absorción se relaciona de manera significativa fuerte positiva con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín.

5.2 Recomendaciones

Primero. Dirigido al área de recursos humanos, se aconseja desarrollar e implementar programas de capacitación continua que incluyan mentorías y planes de crecimiento profesional, para que los empleados identifiquen oportunidades concretas de progreso, aumentando con ello su compromiso y sentido de pertenencia hacia la organización.

Segundo. Dirigido a supervisores y líderes de equipo, es apropiado convocar reuniones frecuentes centradas en brindar retroalimentación constructiva y en la resolución de conflictos, complementadas por talleres de habilidades socioemocionales, con el objetivo de mejorar la comunicación y fortalecer las relaciones interpersonales, reduciendo las tensiones en el trabajo.

Tercero. Dirigido a los altos directivos de la empresa, se recomienda establecer mecanismos institucionales de reconocimiento, tales como ceremonias especiales, difusión interna de logros o mensajes oficiales de felicitación, que permitan dar visibilidad a las contribuciones del personal y aumentar la valoración y prestigio percibidos sobre su labor.

Cuarto. Dirigido a los colaboradores, se sugiere incentivar la aplicación de técnicas de mindfulness y momentos de pausa activa durante la jornada laboral, junto con la adecuación de espacios que minimicen las distracciones, con el propósito de potenciar la atención y optimizar el rendimiento en las funciones asignadas.

REFERENCIAS

- Agurto, K., Mogollón, F., y 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>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Saenz I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio digital - Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e1e3a5bd-578f-449b-af3f-ce86787d01a2/content>
- 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., y Cabrera, D. (2019). *Percepción del engagement laboral en Latinoamérica*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio digital - Universidad Peruana Unión. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2505>
- Belcher, J. (1999). *Productividad total*. Granica.
- 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. <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/69192/4564456554437>
- Caceres, R. J. (2024). *Engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert

- Wiener]. Repositorio digital - Universidad Norbert Wiener.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bdb086cd-6755-4eab-87cb-44b0f5e2bff9/content>
- Canzio, L., Bühlmann, F., y 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/10.1177/0143831X221088306>
- Castres, S. (2023, 16 de octubre). ¿Cómo impacta el engagement laboral en los resultados de tu empresa?. <https://www.rhhdigital.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*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital - Universidad Norbert Wiener.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/de9797d8-d9be-4b60-a7d6-b97c5142d183/content>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. McGrawHill.
<http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>
- Clifton, J. (2023, 10 de abril). Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-47-global-workplace-report.aspx>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). Código de ética y deontología.
<https://bit.ly/3pUUAsj>
- Doval, E. (2020). *Vocación, job crafting y engagement laboral*. [Tesis de maestría, Universitat Oberta de Catalunya]. Repositorio digital - Universitat Oberta de Catalunya.

<https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/110327/6/erdovalTFM0220memoria.pdf>

- Eyzaguirre, P. J. (2025). Relación entre engagement y satisfacción laboral en una empresa gremial de Lima – Metropolitana [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetana Heredia]. Repositorio digital - Universidad Peruana Cayetana Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/17050/Relacion_EyzaguirreLandazuri_Peggy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gestión, R. (3 de 8 de 2023). Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-peruanaslideran-con-892-el-engagement-laboral-a-nivel-latam-revela-encuesta-noticia/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hodge, J., Anthony, P., y Gales, M. (2003). *Teoría de la organización: Un enfoque estratégico*. Pearson Educación. <https://pdf-up.com/download/teoria-de-la-organizacion-un-enfoque-estrategico-4975350>
- Ibarra, C. (2020, 24 de enero). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24%20de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>
- 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(6), 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.627851>

- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. McGraw Hill. <https://pdfcoffee.com/psicologia-industrial-introduccion-a-la-psicologia-industrial-y-organizacional-4-pdf-free.html>
- Larroche, B. A., Saravia, G., Nolasco, F. A., Meleán, R. A. y Carhuacho, I. M. (2024). Satisfacción laboral y engagement en colaboradores de empresas comerciales de Lima, Perú. *Interciencia. Revista de ciencia y tecnología de América*, 49(3), 158-165. https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2024/03/02_7071_Com_Melean_v49n3_8.pdf
- Llaure, E. (2025). Revisión de la Satisfacción Laboral y los Factores Determinantes en una empresa en Lima, Perú. *Revista Veritas de Difusión Académica*, 1(1), 1383-1406. <https://revistaveritas.org/index.php/veritas/article/view/464/830>
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Rand McNally.
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf
- Macey, W., y 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>
- Madero, S. y Olivas, M. R. (2016). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 51-59. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21244782005.pdf>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. Paradigmas: cuantitativo*,

- sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U.
<https://bibliotecadigital.utn.edu.ec/files/original/4a628dda9f88cd8eaf3644ed189b0651ff69db4c.pdf>
- Mintoga, J. y Mayer, C. H. (2020). Sense of Coherence, Burnout, and Work Engagement: The Moderating Effect of Coping in the Democratic Republic of Congo. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(4127), 2-16.
<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17114127>
- Mung, T., Gu, M., Meng, C., y Kwong, S. (2023). Homeworking and Employee Job Stress and Work Engagement: A Multilevel Analysis from European Countries. *Social Indicators Research*, 29, 511-538. <https://doi.org/10.1007/s11205-023-031381>
- Muntasir, M. (2023, 10 de mayo). 7 teorías de la satisfacción laboral.
<https://www.iedunote.com/es/teorias-de-la-satisfaccion-laboral>
- Nava, M. E., Brito, J. F., González, V., Juárez, A., Brito, E. y Román, G. A. (2025). Apoyo social, satisfacción laboral y engagement, factores protectores del estrés en docentes de medicina, odontología, psicología y enfermería. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 2386-2401.
<https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3774>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill.
https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Novoa, Y. (2021). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de una empresa de construcción privada de Lima, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio digital - Universidad Ricardo Palma.
<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/63f1f3c7-3ab5-4474-8609->

[135680d0b5e3/content](https://doi.org/10.135680d0b5e3/content)

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling techniques on a study population. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.

<https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Palacios, M., y Saldaña, C. (2022). *Engagement y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Alfa Co., 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte].

Repositorio digital - Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33247/Palacios%20Bendezu>

[%2c%20Milagros%20Jennyfer%20-](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33247/Palacios%20Bendezu)

[%20Salda%c3%b1a%20Utrilla%2c%20Celinda%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAll](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33247/Palacios%20Bendezu)

[owed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33247/Palacios%20Bendezu)

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.

Palma, S. (2005). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana.

Peralta, J., Palacios, J., Tamayo, P., Rodríguez, M., y Olivares, P. (2023). Engagement 52 académico y laboral docente: Una revisión bibliográfica. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(27), 35-48.

<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.495>

Pérez, L. y Hidalgo, M. (1995). *Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción*. INSHT.

https://www.insst.es/documents/94886/7873632/ntp_394.pdf/3b9fdb86-1f26-475a-

[84e2-c7af79096a9b?version=1.0&t=1727424208957&download=true](https://www.insst.es/documents/94886/7873632/ntp_394.pdf/3b9fdb86-1f26-475a-)

Pita, M., y Varas, M. (2018). *Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años*:

- una revisión de la literatura científica* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio digital - Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21346/Pita%20Beramatos%20c%20Melisa.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Porras, L. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras, distrito de Pueblo Libre, Lima 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital - Universidad César Vallejo Norte.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59133/Porras_SLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quesada, C., Apolo, N. y Delgado, K. (2018). Investigación científica. En Alan, D. y Cortez, L. (Eds). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. (pp. 13- 37). Editorial UTMACH.
- 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. (2022, 20 de diciembre). Importancia del employee engagement.
<https://rhcampus.net/blog/importancia-del-employee-engagement/>
- Robbins, S. (2001). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, A., y Bakker, A. (2013). *El engagement en el trabajo. Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Pirámide.

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

Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*, 261.

Salva, T. (2019, 30 de enero). Teorías sobre la satisfacción laboral. plataforma de derecho y ciencias sociales. <https://leyderecho.org/teorias-sobre-la-satisfaccion-laboral/>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Schaufeli, W., y Bakker, A. (2003). UWES Utrecht Work Engagement Scale manual Preliminar. *Journal of Occupational Health Psychology*. <http://doi.org/10.1037/t01350-000>

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>

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>

Soto, I. (2001). *Comportamiento organizacional: Impacto de las emociones*. Editorial Thomson editors.

Valdez, H. y Ron, C. (2011). Utrecht work engagement scale. En *Occupational Health*

Psychology Unit Utrecht University.

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

Vargas, L., y 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>

Velasquez, J. M. (2022). *Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].

Repositorio digital - Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2188/Velasquez%20Saboya%2c%20Jes%c3%bas%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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/10.2307/256287>

ANEXOS

Anexos 1. Matriz de consistencia

Título: Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026?	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	tipo
	OG: Determinar la relación del engagement con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.	Existe relación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lurín en Lima.	Engagement	Básica
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Alcance y nivel
	OE1: Identificar el nivel de engagement en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.	No presenta	Vigor	Correlacional
			Dedicación	
			Absorción	
	O2: Precisar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.	No presenta	Variable 2	Diseño
			Satisfacción laboral	No experimental
	O3: Establecer la relación entre la dimensión vigor y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.	H1: Existe relación significativa entre la dimensión vigor y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.	Dimensiones	Muestra
			Significación de la tarea	150 trabajadores pertenecientes a una empresa del distrito de Lurín de la ciudad de Lima
			Reconocimiento personal	
	O4: Establecer la relación entre la dimensión dedicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.	H2: Existe relación significativa entre la dimensión dedicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.	Condiciones de trabajo	
	O5: Establecer la relación entre la dimensión absorción y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.	H3: Existe relación significativa entre la dimensión absorción y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.	Beneficios económicos	

Anexo 2. Instrumentos de medición

Escala de Utrecht Engagement en el trabajo (UWES-9)						
Autor: W. Scaufeli y A. Bekker (2003)- Juarez et al. (2015)						
A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que provoca su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente , teniendo en cuenta la escala que se presenta a continuación.						
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: Algunas veces al mes	Frecuentemente : Una vez a la semana	Muy frecuente : Varias veces por semana	Diariamente
1	En mi trabajo me siento lleno de energía					
2	Cuando me levanto por las mañanas tengo que de ir trabajar					
3	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					
4	Mi trabajo me inspira					
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo					
6	Estoy orgulloso del trabajo que hago					
7	Me dejo llevar por mi trabajo					
8	Estoy inmerso en mi trabajo					
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo					

Escala de opiniones SL-SPC							
Autora :Palma (2005)- Adaptación Alfaro et al. (2012)							
A continuación, se presenta una serie de opiniones al trabajo y a nuestra actividad misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.							
Total de acuerdo: TA							
De acuerdo: A		Indeciso : I		En desacuerdo: D		Total desacuerdo: TD	
Nº	Ítems	TA	A	I	D	TD	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.						
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.						
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.						
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.						
5	Me siento mal con lo que gano.						
6	Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”.						
7	Me siento útil con la labor de realizo.						
8	El ambiente donde trabajo es confortable.						
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.						
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.						
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.						
12	Me disgusta mi horario.						
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.						
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.						
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.						
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.						
18	Me complace los resultados de mi trabajo.						
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.						
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.						
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						
22	Me gusta el trabajo que realizo.						
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.						
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						
26	Me gusta la actividad que realizo.						
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						

Anexo 3: Validez del instrumento

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): Existe suficiencia en los ítems revisados.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ [X]

Aplicable después de corregir ☐ []

No aplicable ☐ []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Diego Valencia Pecho

DNI: 46196305

Especialidad del validador: Psicología Clínica y Organizacional

30 de agosto de 2025



Mg. Diego Valencia Pecho

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): Los ítems son representativos y suficientes por cada dimensión.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ☒ [X]

Aplicable después de corregir ☐ []

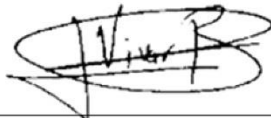
No aplicable ☐ []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jesús Vivar Bravo

DNI: 74697504

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

30 de agosto de 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Vivar B', enclosed within a large, loopy oval shape.

Mg. Jesús Vivar Bravo

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): Los ítems son pertinentes y suficientes por cada dimensión.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Mayra Alejandra Carbajal Tito

DNI: 47245841

Especialidad del validador: Psicología Clínica y Organizacional

30 de agosto de 2025



Mg. Mayra Alejandra Carbajal Tito

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Tabla A1

Confiabilidad de la Escala de Utrecht Engagement en el trabajo

Dimensión / Variable	Cantidad de ítems	Alfa de Cronbach
Vigor	3	0.89
Dedicación	3	0.89
Absorción	3	0.87
Engagement	9	0.96

Tabla A2

Confiabilidad de la Escala de opiniones SL-SPC

Dimensión / Variable	Cantidad de ítems	Alfa de Cronbach
Significación de la tarea	8	0.97
Reconocimiento personal y/o social	9	0.97
Condiciones de trabajo	5	0.95
Beneficios económicos	5	0.95
Satisfacción laboral	27	0.99

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 20 de septiembre del 2025.

Autor Responsable:

POOL ANDERSON ROJAS CORDOVA

Exp. N°: 2186-2025

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2025" Versión Nro. 1, con fecha 15/09/2025.

El cual tiene como Autor(es) a:

POOL ANDERSON ROJAS CORDOVA

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La **vigencia** de la aprobación es **24 meses** a partir de la emisión de este documento.
- Toda **enmienda** deberá presentarse al CIEIC-UPNW; el proyecto no podrá ejecutarse sin su aprobación previa.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza** la **aceptación** por parte de las **instituciones** donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener



Universidad
Norbert Wiener

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

APROBACIÓN DE ENMIENDA

Lima, 09 de abril de 2026.

Autor Responsable:

POOL ANDERSON ROJAS CORDOVA

Exp. N°: 2186-2025

De mi consideración:

El Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener, tras evaluar la solicitud presentada, **APRUEBA LA ENMIENDA** del proyecto, originalmente titulado "Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Chorrillos, 2025" y aprobado por el CIEIC el 20/09/2025 Versión N.º 1. El detalle de la enmienda se consigna en la sección "Cambios aprobados"; de ser el caso, se incorpora el nuevo título.

Autor(es):

POOL ANDERSON ROJAS CORDOVA

Cambios aprobados:

Se aprueba la modificación del título ahora será: "Engagement y Satisfacción laboral en trabajadores de una Empresa del distrito de Lurín, 2026". Dicha información también estará contemplada en cada fragmento del proyecto.

Alcance de la aprobación:

La aprobación de enmienda confirma que las modificaciones cumplen con las buenas prácticas éticas y no alteran el balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación ni la confidencialidad de los datos previamente evaluados.

Obligaciones del investigador

- Esta aprobación no amplía ni modifica la vigencia otorgada en la constancia de aprobación inicial del proyecto; esta se mantiene en todo lo no modificado por la enmienda. Asimismo, los cambios rigen desde la fecha de emisión.
- Para fines administrativos o académicos, debe presentar ambos documentos: la constancia de aprobación del proyecto y la constancia de aprobación de enmienda. Cualquier cambio adicional requiere nueva evaluación del CIEIC.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Pool Anderson Rojas Córdova

Título: Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026. Este es un estudio desarrollado por un investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener, Pool Anderson, Rojas Córdova. El propósito de este estudio es determinar la relacione entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores operarios de una empresa del sector logístico ubicada en Lima. Su ejecución ayudará a permitir obtener información importante que beneficie al trabajador en su relación con la empresa.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Llenar una ficha sociodemográfica
- Aplicación de 2 instrumentos psicológico

La entrevista/encuesta puede demorar unos 45 a 60 minutos. Los resultados de los instrumentos aplicados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

En estudios que involucran cuestionarios personales, entrevistas profundas o experimentos con impacto emocional, los participantes pueden experimentar estrés, ansiedad o incomodidad. Pueden surgir dilemas éticos relacionados con la privacidad de los participantes y el manejo de datos sensibles.

Beneficios

Los participantes pueden ampliar su comprensión sobre un tema específico, aprender nuevas perspectivas y contribuir al avance del conocimiento científico o académico. Al participar, los ayudan a generar información valiosa que puede influir en decisiones de la empresa, mejorar aspectos relacionados a la cultura organizacional de la empresa.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante el proceso de recolección de datos, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Sr. Pool Anderson, Rojas Córdova, con número de teléfono: 994 803 139 o con Laura Fausta Villanueva Blas con número de teléfono: 987037892 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombre

Participante

Nombre

DNI

DNI

Anexo 7: Carta de autorización de la institución para la recolección de los datos



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Ricarte Misael Cordova Ramirez**, identificado con D.N.I. **08114781**, en mi calidad de Coordinador de Operaciones de la Empresa: **Conserh S.A.** con R.U.C. N° **20101276377**, ubicado en la **Panamericana Sur km 38, BSF Punta Hermosa**, distrito de **Lurín**, provincia y departamento de **Lima**.

Otorgo la autorización, al Sr. **Pool Anderson Rojas Cordova**, identificado con D.N.I. **44755645**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, perteneciente a la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. [2018200713], para que ejecute su investigación titulada **"Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa del distrito de Lurín, 2026"** dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra empresa Conserh S.A.

Asimismo, autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, contribuyendo con la comunidad educativa.

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa Conserh S.A. se determina:

☒ (X) Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la empresa Conserh S.A.

☐ () Autorizo mencionar el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa Conserh S.A.

Lima, 30 de Abril del 2026

Ricarte M. Cordova Ramirez
Coordinador de Operaciones
Conserh S.A.
08114781

Anexo 8: Informe de Turnitin del Asesor

Pool Rojas Cordova

Tesis Pool Rojas Cordova_2026.docx

 Universidad Wiener

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::14912:584279366

Fecha de entrega
28 abr 2026, 4:34 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
28 abr 2026, 4:41 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Tesis Pool Rojas Cordova_2026.docx

Tamaño del archivo
1.5 MB

83 páginas

15.511 palabras

91.537 caracteres



Página 1 de 90 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::14912:584279366



Página 2 de 90 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::14912:584279366

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

Nº de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	
hdl.handle.net		2%
2	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2025-10-19		2%
3	Internet	
repositorio.autonoma.edu.pe		1%
4	Trabajos entregados	
uwiener on 2023-01-22		<1%
5	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2022-12-03		<1%
6	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2026-01-29		<1%
7	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2026-01-31		<1%
8	Trabajos entregados	
uwiener on 2023-05-18		<1%
9	Publicación	
Trujillo Mamani, Grover Eyden. "Manejo de herramientas digitales en investigaci...		<1%
10	Trabajos entregados	
uwiener on 2023-05-23		<1%
11	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		<1%