

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



EL WORK ENGAGEMENT Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN CEPEA S.A.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

ROBERTO EDUARDO ANDRADE ESCOBEDO

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read "R. Andrade Escobedo".

Callao - 2021
PERÚ

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read "R. Andrade Escobedo".

**EL WORK ENGAGEMENT Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN CEPEA S.A.**

AUTOR:

ROBERTO EDUARDO ANDRADE ESCOBEDO

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. LUIS ALBERTO DE LA TORRE COLLAO	PRESIDENTE
Dr. MADISON HUARCAYA GODOY	SECRETARIO
Dr. CHAVEZ LEANDRO ABNER	MIEMBRO
Dr. AGUILA LOYAGA SANTIAGO RODOLFO	MIEMBRO
Dr. HERNAN AVILA MORALES	ASESOR

LIBRO N° 001 FOLIO N° 145 ACTA N° 044-2021-UPG-FCA-UNAC

FECHA DE APROBACIÓN DE TESIS: 20 DE DICIEMBRE 2021

RESOLUCIÓN DE SUSTENTACIÓN DE

UNIDAD DE POSGRADO: N° 168-2021-UPG-FCA-UNAC

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a la persona más entusiasta y perseverante, motivo de mis sueños y logros en la vida.

Y

A los de una visión y fe en el futuro.

A ti Madre. A ti Padre,

A mi familia.

R.A.E.

AGRADECIMIENTO

Todo en la vida tiene una exigencia, por ende, hay un camino que seguir. Agradezco a todas aquellas personas que han influido en mi formación, con su apoyo o con su indiferencia, ambos me nutrieron para seguir adelante.

R.A.E.

Índice

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción	10
I. Planteamiento del Problema.....	12
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	12
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.3. Objetivo de la Investigación.....	13
1.4. Limitaciones de la Investigación	14
II. Marco Teórico.....	15
2.1. Antecedentes: Internacional y Nacional.....	15
2.1.1. <i>A Nivel Internacional</i>	15
2.1.2. <i>A Nivel Nacional</i>	17
2.2. Bases teóricas	18
2.2.1. <i>Modelos Teóricos que Explican el Work Engagement</i>	18
2.2.2. <i>Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral</i>	23
2.3. Conceptual	25
2.4. Definición de Términos Básicos	26
III. Hipótesis.....	27
3.1. Hipótesis General y Específicas	27
3.1.1. <i>General</i>	27
3.1.2. <i>Específicas</i>	27
IV. Diseño Metodológico	33
4.1. Tipo y diseño de la investigación.....	33
4.2. Método de investigación	34

4.3. Población y muestra	34
4.4. Lugar del estudio y periodo desarrollado	37
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	37
4.5.1. <i>El Utrecht Work Engagement Scale (UWES)</i>	38
4.5.2. <i>Cuestionario de Satisfacción S21/26</i>	40
4.6. Análisis y procedimientos de datos	41
V. Resultados.....	42
5.1. Resultados descriptivos.....	42
5.1.1. <i>Prueba de ajuste de bondad</i>	42
5.1.2. <i>Work Engagement y sus dimensiones</i>	43
5.1.3. <i>Condiciones Socio Demográficas Laborales (CSDL) y dimensiones del Work Engagement.</i>	44
5.1.4. <i>Satisfacción laboral S21/26 y sus dimensiones</i>	51
5.1.5. <i>Condiciones Socio Demográficas Laborales (CSDL) y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral</i>	52
5.1.6. Análisis descriptivo por Condiciones Socio Demográficas Laborales (CSDL).....	60
5.1.7. <i>Género y las otras CSDL</i>	68
5.1.8. <i>Análisis del alfa de Cronbach</i>	75
5.1.9. Alpha de Cronbach en el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (20 Ítems)	75
5.2. Resultados inferenciales	77
5.2.1. <i>Hipótesis General</i>	77
5.2.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	78
5.3. Otro tipo de resultados de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis.....	81
VI. Discusión de Resultados	83
6.1. Contrastación de la hipótesis	83
6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares	88
6.3. Responsabilidad ética	91
VII. Conclusiones	92
VIII. Recomendaciones	95

Referencias Bibliográficas	96
ANEXOS	103
Anexo 01 Matriz De Consistencia	104
Anexo 02 Consentimiento informado	98
Anexo 03 Ficha de datos CSDL.....	99
Anexo 04 TEST (UWES).....	100
Anexo 05 S21 /S26	101
Anexo 06 Base de datos	102
Anexo 07 Estadísticas de Confiabilidad.....	104

Índice de tablas

Tabla 1 Instrumentos, Dimensiones, Indicadores, Ítems y Medición	32
Tabla 2 Distribución del Personal según su Área de Trabajo en CEPEA S.A.....	34
Tabla 3 Muestra de Colaboradores CEPEA S.A.....	36
Tabla 4 Muestra de Colaboradores Habilitados de CEPEA S.A.	37
Tabla 5 Escala de Likert UWES Modificada	39
Tabla 6 Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables	42
Tabla 7 La frecuencia de actividades que realizan los colaboradores de CEPEA S.A., según el Work Engagement y sus dimensiones.	43
Tabla 8 Género y las Dimensiones de UWES	44
Tabla 9 Edad y las Dimensiones de la Variable UWES	45
Tabla 10 Estado Civil y las Dimensiones UWES	46
Tabla 11 Área de Trabajo y las Dimensiones UWES.....	47
Tabla 12 Antigüedad en el Trabajo y las Dimensiones UWES	48
Tabla 13 Condición Laboral y las Dimensiones UWES	49
Tabla 14 Carga Familiar y las Dimensiones UWES.....	50
Tabla 15 Satisfacción laboral S21/26 y sus Dimensiones.....	51
Tabla 16 Género y Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	52
Tabla 17 Edad y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	53
Tabla 18 Estado Civil y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral	54
Tabla 19 Área de Trabajo y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral	55
Tabla 20 Antigüedad en la Empresa y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	57
Tabla 21 Condición Laboral y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	58
Tabla 22 Carga Familiar y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral...	59
Tabla 23 Género de los Colaboradores de CEPEA S.A.	60
Tabla 24 Grupo de Edades de los Colaboradores de CEPEA S.A.	61

Tabla 25 Estado Civil de los Colaboradores de CEPEA S.A.	63
Tabla 26 Área de Trabajo de los Colaboradores de CEPEA S.A.....	64
Tabla 27 Antigüedad de los Colaboradores en CEPEA S.A.	65
Tabla 28 Condición Laboral de los Colaboradores en CEPEA S.A.	66
Tabla 29 Carga Familiar en los Colaboradores de CEPEA S.A.....	67
Tabla 30 Relación entre Género y Estado Civil	68
Tabla 31 Relación entre Género y Edad.....	70
Tabla 32 Relación entre Género y Área de Trabajo.....	71
Tabla 33 Relación ente Género y Antigüedad	72
Tabla 34 Relación entre Género y Condición Laboral	73
Tabla 35 Relación entre Género y Carga Familiar.....	74
Tabla 36 Estadística de Fiabilidad de la UWES.....	75
Tabla 37 Estadística de Fiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26	76
Tabla 38 Correlación entre Work Engagement y la Satisfacción Laboral	77
Tabla 39 Correlación entre Vigor y la Satisfacción Laboral	78
Tabla 40 Correlación entre la Dedicación y la Satisfacción Laboral	79
Tabla 41 Correlación entre la Absorción y la Satisfacción Laboral	80
Tabla 42 Comparación de dimensiones UWES con Alfa de Cronbach....	82

Índice de Figuras

Figura 1	Género y las Dimensiones UWES	44
Figura 2	Edad y las dimensiones UWES	45
Figura 3	Estado Civil y las Dimensiones UWES	46
Figura 4	Área de Trabajo y las Dimensiones UWES	47
Figura 5	Antigüedad en el Trabajo y las Dimensiones UWES	50
Figura 6	Condición Laboral y las Dimensiones UWES	49
Figura 7	Carga Familiar y las Dimensiones UWES.....	50
Figura 8	Género y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	52
Figura 9	Edad y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.	53
Figura 10	Estado Civil y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.	54
Figura 11	Área de Trabajo y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	56
Figura 12	Antigüedad en la Empresa y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.	57
Figura 13	Condición Laboral y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	58
Figura 14	Carga Familiar y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	59
Figura 15	Género de los Colaboradores de CEPEA S.A.	60
Figura 16	Grupo de Edades de los Colaboradores de CEPEA S.A. ...	62
Figura 17	Estado Civil de los Colaboradores de CEPEA S.A.	63

Figura 18	Área de Trabajo de los Colaboradores de CEPEA S.A.	64
Figura 19	Condición Laboral de los Colaboradores en CEPEA S.A. ...	66
Figura 20	Carga Familiar en los Colaboradores de CEPEA S.A.	67
Figura 21	Relación entre Género y Estado Civil	69
Figura 22	Relación entre Género y Edad.....	70
Figura 23	Relación entre Género y Área de Trabajo	71
Figura 24	Relación entre Género y Antigüedad.....	72
Figura 25	Relación entre Género y Condición Laboral	73
Figura 26	Relación entre Género y Carga Familiar.....	74

Resumen

La presente investigación descriptiva correlacional se centra en determinar la relación entre el work engagement y la satisfacción laboral en la empresa Cepea S.A. como un inicio para administrar el talento de nuestros colaboradores con eficiencia y eficacia. Se utiliza el método hipotético deductivo, el diseño no experimental transversal, para lo cual, de una población de 243 colaboradores, se seleccionó una muestra 114 participantes a quienes se aplicó una hoja de registro socio demográfico laboral, una prueba de work engagement (UWES) adaptada por Flores (2015) y una de satisfacción laboral adaptada por Domínguez, Calderón y Arroyo (2016). La confiabilidad por el alfa de Cronbach de estos dos instrumentos es buena (0,882) y excelente (0,936) respectivamente.

Se obtuvo mediante la correlación de Spearman, una correlación positiva, moderada (0,510**) y altamente significativa (0,000), entre el work engagement y la satisfacción laboral, aceptándose la hipótesis general. Asimismo, se encontró que existe correlación positiva moderada en las dimensiones de vigor y dedicación, mientras que, en absorción, se obtuvo una correlación positiva pero baja.

Palabras clave: Work engagement, satisfacción laboral, colaborador, CEPEA S.A.

Abstract

Questa ricerca correlazionale descrittiva si concentra sulla determinazione del rapporto tra impegno lavorativo e soddisfazione sul lavoro nell'azienda Cepea S.A. come inizio per gestire il talento dei nostri collaboratori in modo efficiente ed efficace. Viene utilizzato il metodo ipotetico-deduttivo, il disegno trasversale non sperimentale, per il quale, su una popolazione di 243 collaboratori, è stato selezionato un campione di 114 partecipanti, a cui è stato applicato un foglio socio-demografico del lavoro, un impegno di lavoro test (UWES) adattato da Flores (2015) e uno sulla soddisfazione sul lavoro adattato da Domínguez, Calderón e Arroyo (2016). L'affidabilità dell'alfa di Cronbach di questi due strumenti è rispettivamente buona (0,882) ed eccellente (0,936).

Utilizzando la correlazione di Spearman, è stata ottenuta una correlazione positiva, moderata (0,510**) e altamente significativa (0,000), accettando l'ipotesi generale. Allo stesso modo, si è riscontrato che c'è una correlazione positiva moderata nelle dimensioni di vigore e dedizione, mentre, nell'assorbimento, si è ottenuta una correlazione positiva ma bassa.

Parole chiave: Impegno lavorativo, soddisfazione sul lavoro, collaboratore, CEPEA S.A.

Introducción

CEPEA S.A.¹ con 46 años de actividad ininterrumpida, es una de las instituciones educativas más reconocida en el medio académico, no solo por su experiencia alcanzada en el campo de la formación tecnológica dirigida a la juventud emprendedora, sino también, por sus procesos de innovación científica y tecnológica en las carreras que ofrece, que buscan garantizar egresados con perfiles laborales concordantes a la demanda laboral.

La empresa, para mantener su vigencia en el mercado, necesita conocer el grado de involucramiento de sus colaboradores frente a la misión que se plantea, el saber si pueden contar con ellos para objetivos de mayor envergadura y, si en cada acción, se encuentran satisfechos, producto del logro de la institución.

Esto es lo verdaderamente importante en una organización, no solo alcanzar el objetivo comercial, sino la satisfacción del participante. Ello genera empoderamiento, compromiso y deseo de superación, no solo personal sino también institucional.

En nuestro caso, al momento de ingresar a participar de la organización, nos acogía la siguiente reflexión – si los colaboradores

¹ Indistintamente se usan los términos Institución Educativa, institución de formación tecnológica o Empresa, para referirnos a CEPEA S.A.

comparten la visión, si se encuentran dispuestos a cumplir la misión y que tan involucrados están con las acciones que promueve la institución de formación tecnológica. El factor humano debe ser analizado en sus diversas manifestaciones comportamentales, desde el valor de la puntualidad, el cumplimiento de tareas, la fidelidad en la acción y el respeto por las normas. En varias oportunidades, se observó una aparente disposición y entusiasmo por el trabajo, además de cierto compromiso, pero estos, en el tiempo, iban disminuyendo en intensidad.

Este afán nos lleva a indagar acerca del factor que impide al colaborador el ser constante, perseverante y comprometido con la institución y, además, si todo ello guarda relación con la satisfacción en sus labores.

Pensamos en los indicadores de gestión que podríamos encontrar, desde el punto de vista del entusiasmo, que nos permita visualizar sus tres dimensiones vigor, dedicación y absorción con el test UWES. Además de la satisfacción laboral evaluada con el cuestionario S21/26, que nos permita analizar cuatro dimensiones (satisfacción con la supervisión y participación en la organización, satisfacción Intrínseca, satisfacción con la cantidad de producción y satisfacción con la calidad de producción). Todas ellas bajo la influencia de siete condiciones socio demográfica laboral (sexo, edad, estado civil, carga familiar, área de trabajo, antigüedad en la empresa y condición laboral), para analizar consecuencias y oportunidades de mejora. Ambas pruebas fueron estandarizadas en nuestro país.

I.Planteamiento del Problema

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

La empresa, desde el inicio de sus actividades, se ha planteado una visión por alcanzar y una misión por cumplir. Asimismo, elabora el planeamiento estratégico donde presenta objetivos firmes y metas claras, propias de un equipo dispuesto a alcanzar el éxito.

Desde nuestro ingreso en la empresa, observamos un aparente y fluctuante compromiso de sus colaboradores, siendo de atención los cuestionamientos y, en ocasiones, el poco carácter de obediencia e incertidumbre.

En el avatar de las acciones, notamos que, ante presiones internas o externas, tiende a decaer el entusiasmo y dejan en manos de la probabilidad el logro improvisado y la satisfacción efímera.

De las variables que nos permiten tomar decisiones operativas, mantener y conservar a nuestros colaboradores motivados y comprometidos con los ideales y, evaluar acciones en la marcha de la empresa, encontramos en el entusiasmo por el trabajo y la Satisfacción Laboral, un marco apropiado de tres y seis dimensiones respectivamente, para investigar bajo la base de siete variables socio demográfica laborales que nos brinde respuestas para mejorar la gestión.

Indistintamente, en la presente investigación, se emplean los términos escala, prueba o prueba psicológica al referirse a los

instrumentos como UWES y la Satisfacción Laboral de Meliá utilizados.

1.2. Formulación del Problema

Problema General:

¿Cuál es la relación entre el work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.?

Problemas Específicos:

- ¿Qué relación existe entre la dimensión vigor del Work Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión dedicación del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión absorción del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.?

1.3. Objetivo de la Investigación

Objetivo General

- Determinar la relación entre el work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre la dimensión vigor del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

- Determinar la relación entre la dimensión dedicación del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.
- Establecer la relación entre la dimensión absorción del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

1.4. Limitaciones de la Investigación

La principal limitación de la presente investigación es la muestra proveniente de un tipo de empresa particular de administración familiar. Así sus hallazgos no serían generalizables a otro tipo de instituciones con características más idiosincráticas.

Delimitación del problema.

Espacial: El presente estudio se realiza en CEPEA S.A., ubicada en el distrito de Pueblo Libre, provincia de Lima, Región Lima.

Temporal: Este estudio se desarrolla en un espacio de dos meses.

Social: Los participantes de la presente investigación, son directivos, coordinadores, administrativos, personal de mantenimiento y catedráticos de CEPEA S.A., que participan de manera libre y espontánea, dejando constancia del mismo en el documento denominado consentimiento informado, adjuntado como anexo2.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes: Internacional y Nacional

2.1.1. A Nivel Internacional

Zapata et al. (2015), el estudio describió, mediante la revisión teórica y conceptual, la relación entre Engagement y productividad organizacional, donde destacó los factores organizacionales que lo promueven.

Entre sus resultados encontraron que, un factor determinante es la productividad de sus trabajadores y aquí entró en juego la relación entre productividad y engagement, términos directamente proporcionales, ya que están dentro de un proceso natural por el que atraviesan todas las compañías. Además, agregó que el proceso continúa de manera cíclica con el cambio de trabajadores y altos mandos en las organizaciones. En consecuencia, el valor genera la productividad de sus empleados a las organizaciones aumentando eficazmente cuando estos están comprometidos. Las bases de este análisis, dan el soporte a nuestra investigación. Nos permite sustentar nuestro postulado de productividad relacionada al engagement y su consecuencia, la satisfacción laboral.

(Brito, Nava, & Patlán-Pérez, 2017) Buscó explicar el marco de referencia de un modelo teórico que expresa las relaciones hipotéticas entre la satisfacción laboral y el engagement en

personal de salud. El método empleado fue la revisión sistemática de 30 artículos. Se obtuvo en los resultados lo siguiente: se describen los enfoques teóricos conceptuales de los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral y su relación con el vigor, la dedicación y la absorción, componentes del engagement. Conclusiones. El modelo teórico conceptual mostró que la satisfacción laboral es un factor predictivo significativo del engagement en el trabajo.

(Rivas, 2017) en su estudio Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las compañías de transporte de carga pesada en el cantón el Empalme, analizó los aspectos que constituyen el clima organizacional en las empresas, con la finalidad de establecer su incidencia en la satisfacción laboral del personal al interior de las PYMES.

Recopiló información, a través de una revisión literaria, por medio de las bases de datos EBSCO y POQUES. La metodología cualitativa, utilizó la encuesta como instrumento de evaluación, por lo que se aplicaron dos cuestionarios; el primero fue sobre el clima organizacional de Ortega (2016) y un segundo cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de Melia, Pradilla, Martí, Sancerni, Oliver y Tomás (1990). La muestra estuvo conformada por 90 conductores de las compañías de transporte de carga pesada. El resultado obtenido es la poca planificación

estratégica para mejorar las remuneraciones y escasas capacitaciones por parte de las autoridades administrativas, lo que permite concluir que los conductores no tienen oportunidades de crecimiento profesional, debido a la poca preocupación de los líderes empresariales por crear propuestas estratégicas en beneficio del clima laboral.

2.1.2. A Nivel Nacional

Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú.

El estudio tuvo por objetivo investigar la validez factorial de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en las versiones de 15 y 9 ítems en una muestra de 145 profesores de la ciudad de Lima, Perú. Se utilizaron análisis exploratorios y análisis factoriales confirmatorios. Los resultados mostraron que la UWES tiene adecuadas propiedades psicométricas, respetando su estructura tridimensional y, particularmente, la versión de 9 ítems evidenció los mejores índices de ajuste. Futuros estudios deberán confirmar estos hallazgos.

Sergio Alexis Dominguez-Lara, Gustavo Calderón-De la Cruz, Fiorella Arroyo-García (2016). Cuestionario de Satisfacción

S21/26: Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. Realizó el análisis psicométrico preliminar del Cuestionario de Satisfacción laboral S21/26 en una muestra de trabajadores administrativos peruanos. Fueron evaluadas 100 personas (55% varones), con edades entre 21 y 58 años ($M = 31.20$; $DE = 7.022$). De forma preliminar fue modificado el formato de respuesta del S21/26, analizando la validez de contenido por medio del acuerdo entre jueces, y la estructura interna a través del análisis factorial exploratorio. Del mismo modo, la confiabilidad fue analizada tanto en puntajes observados como variables latentes. Los resultados indican que los ítems son representativos del constructo satisfacción laboral, aunque la estructura interna experimentó algunos cambios respecto a la versión original. Finalmente, la confiabilidad fue adecuada en todos los casos. Se discuten las implicancias metodológicas y prácticas de los hallazgos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Modelos Teóricos que Explican el Work Engagement

Uno de los primeros investigadores en teorizar el concepto de engagement, según (Lagos, 2016), fue Kahn (1990), quien lo describió como energía concentrada dirigida hacia metas organizacionales. Y a los empleados que presentaban engagement, los describió como personas conectadas tanto física como cognitiva

y emocionalmente con el rol que desempeñan en su trabajo. Los empleados con engagement presentan un alto sentido de conexión y compromiso con su trabajo y lo perciben como un desafío.

Al momento de conceptualizar el engagement, las primeras investigaciones apuntaban a dos líneas de pensamiento, la primera caracterizaba al work engagement con altos niveles de energía, participación y eficacia laboral (Maslach & Leiter, 2008). Además, para poder atraer y mantener empleados cualificados, las organizaciones deben crear condiciones laborales que promuevan y mantengan la motivación y su bienestar. Otro aspecto importante a considerar y una forma de dimensionar el alcance de lo que es el work engagement y su impacto a nivel organizacional, es explicar el proceso motivacional, el cual inicia con los recursos laborales, los que, si se trabajan con intervenciones o capacitaciones adecuadas, impactan positivamente al work engagement y en consecuencia tienen un efecto positivo en los resultados organizacionales.

La segunda línea de pensamiento define al work engagement como un estado mental positivo relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción y también basa sus principios en que el engagement es la contraposición del burnout (Bakker & Schaufeli, 2008). Esta línea de pensamiento ha tenido mayor aceptación por los investigadores del tema, ya que se alinea con los estudios de la Psicología Positiva, los cuales más que

enfocarse en las debilidades y disfunciones de la persona, se enfocan en las fortalezas y el funcionamiento óptimo de estas (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000). En esta línea de pensamiento, la primera dimensión (vigor) es caracterizada por altos niveles de energía y resistencia mental mientras el empleado está en el trabajo, así como también por el deseo de esforzarse cuando se presentan dificultades en este. La segunda dimensión, (dedicación), hace alusión a una alta implicación laboral, manifestando sentimientos de inspiración, entusiasmo, orgullo y reto por el trabajo. La tercera dimensión (absorción), es evidenciada cuando en el trabajo la persona está completamente concentrada y se tiene la sensación que el tiempo pasa “volando”, presentando dificultad para desconectarse del mismo trabajo. Entre estos polos opuestos existen continuos, vale decir, un flujo de estados cognitivos como la “energía”, que es considerada un continuo que va desde el agotamiento hasta el vigor, y la “identificación”, que va desde el cinismo hasta la dedicación (González-Romá, Schaufeli, Bakker, & Lloret, 2006).

El work engagement se dice que ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados con otros y están cognitivamente preocupados por el otro, entendiéndose como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo del empleado por el trabajo (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002).

Es necesario indicar que el work engagement se diferencia de la satisfacción laboral, ya que el primero, combina el alto placer laboral (dedicación) con la alta activación (vigor, absorción), mientras que la satisfacción laboral es, comúnmente, una forma más pasiva de bienestar del empleado. Por último, el work engagement es uno de los mejores predictores del desempeño laboral.

El work engagement se ve afectado por las condiciones del trabajo, que suelen tener dos determinantes clave; los recursos laborales y las demandas laborales (Salanova & Schaufeli, 2005). Se ha demostrado que el work engagement está asociado positivamente con características de la tarea, que en su defecto pueden ser, recursos, motivadores, o energizadores, como el apoyo social de los compañeros y/o del jefe directo, el feedback de desempeño, el coaching, la autonomía en el desempeño, la variedad de tareas y la capacitación. Ahora, otra vía que asocia el work engagement con los recursos laborales, es el modelo del ámbito de la salud ocupacional, denominada Espiral Dual de la Eficacia presentado por (Salanova M. , Schaufeli, Xanthopoulou, & Bakker, 2010), el cual presenta a los recursos personales como una nueva arista en los predictores de los recursos laborales y en especial, la autoeficacia. Esto puede significar en una denominada “espiral creciente”, en donde los altos niveles de autoeficacia promueven el work engagement y este a su vez incrementa los niveles de

autoeficacia, y así sucesivamente.

Es probable que los empleados autoeficaces presenten engagement en su trabajo debido a que la autoeficacia conduce a una mayor disposición a gastar energía adicional y esfuerzo para completar las tareas, por tanto, hay más participación y absorción en las tareas de la organización (Schaufeli & Salanova, 2007). En este sentido, se dice que los individuos eficaces son más propensos a regular su motivación estableciendo metas para ellos mismos, de tal forma que es más probable que presenten positivos niveles de engagement (Diseth, 2011). A esto se le suman los estudios en diversos países donde también se ha demostrado que el work engagement se relaciona de forma positiva con los autoreportes de desempeño académico.

Algunas de las consecuencias del work engagement se vinculan con actitudes positivas hacia el trabajo y hacia la organización, como la satisfacción laboral, y mínimas intenciones de rotación. Paralelamente, (sonnentag, 2003) demostró que las consecuencias del work engagement también se relacionan con conductas organizacionales positivas, como la iniciativa personal y la motivación para el aprendizaje; se relacionan con conductas superiores al rol (Salanova, Agut, & Peiró, 2005) y con la conducta proactiva.

2.2.2. Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral

En (Portilla, 2017) nos dice que son diversas las posturas en base a la definición de la satisfacción laboral que se han trabajado a lo largo de los años. Algunos autores hacen mención al estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas por parte del empleador con relación al trabajo que desempeña (Rodríguez, 2002). Otro autor refiere a la satisfacción como la actitud o el conjunto de actitudes que tienen los individuos hacia su trabajo u organización (Robbins, 2004). La definición que engloba mejor esta variable es la propuesta de (Paez, 2010), que hace referencia a las distintas facetas específicas del trabajo (el empoderamiento, la realización en el trabajo, el pago, el grupo de trabajo, la seguridad, la facilitación del trabajo, la supervisión y la actitud hacia el trabajo), con la relación de la satisfacción.

La teoría de satisfacción laboral planteada por (Herzberg, Mausner, & Snyderman, La motivación para trabajar, 1993) con respecto a la teoría de los dos factores, llamada también bifactorial menciona que la relación de un individuo con su trabajo es importante, ya que la actitud de esta persona determina el éxito o el fracaso del empleado. Este modelo se utiliza en la presente investigación, ya que guarda vínculo con la prueba de satisfacción laboral creada por Meliá y presentan indicadores, que están relacionados con las variables de la teoría de Herzberg. (Lozano-Paz

& Reyes, 2017)

En primer lugar, se encuentran los factores de higiene llamados también, extrínsecos, estos generan insatisfacción laboral y están compuestos por elementos como: las características del ambiente de trabajo, la compensación, el nivel de responsabilidad, las condiciones de trabajo, las políticas de compañía, la supervisión, los compañeros de trabajo y la seguridad (Mosley, 2005). En segundo lugar, se encuentra el factor denominado intrínseco, estos aumentan la satisfacción y motivación en el trabajo, los cuales incluyen elementos que son los siguientes: la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el desarrollo o promoción. (Diaz, 2004).

Por ende, (Herzberg, Mausner, & Snyderman, La motivación para trabajar, 1993) mencionó que la satisfacción y la motivación se relacionan positivamente con los factores intrínsecos; en cuanto que la insatisfacción en el trabajo, con los factores extrínsecos. En esta teoría se demostró que las personas cuando estaban conformes con su trabajo, presentaban satisfacción laboral evidenciándose por los factores intrínsecos como el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, etc. (Kolb, Rubin, & McIntyre, 2001), en cambio, al sentirse insatisfechas atribuían esto a la organización (factores extrínsecos) como la política, la administración, la supervisión, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales (Lazzati, 2011).

Las principales variables que determinan la satisfacción laboral son las siguientes: el reto en el trabajo, el sistema de recompensa y beneficios, las condiciones de trabajo y la camaradería entre compañeros. Estos se relacionan con la teoría de Herzberg, que hace hincapié a que las condiciones de trabajo tienen que ser favorables e higiénicas para los trabajadores (Robbins, 2004)

El apoyo por parte de los trabajadores, la compatibilidad de los diferentes colaboradores, son variables claves para la satisfacción laboral, ya que los trabajadores tendrán una percepción favorable o negativa frente a sus compañeros (Gimenez, 1999).

2.3. Conceptual

Como podemos apreciar, los conceptos que planteamos son concretos y de causalidad registrable, como el work engagement, en el contexto empresarial, nos relaciona con el esfuerzo voluntario por parte de los colaboradores de una empresa. Un trabajador comprometido es una persona que está totalmente implicado en su trabajo y entusiasmado por él.

Por otro lado, la satisfacción laboral, se utiliza para denominar el nivel de conformidad, satisfacción y gusto que un empleado presenta en su relación con su labor. Además, es donde tiene la oportunidad de mostrar sus habilidades y ser reconocido y recompensado por el dominio del mismo.

Edwin Locke en 1969, define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo y placentero, resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

2.4. Definición de Términos Básicos

- Work engagement: “es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular” según Schaufeli, Salanova, González – Romá y Bakker, (2001).
- Satisfacción laboral: Edwin Locke en 1969, define la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.
- Colaborador (a): Que colabora con una persona en un mismo trabajo o para un mismo fin.
- CEPEA S.A: Instituto De Educación Superior Tecnológico Privado Sociedad Anónima.

III. Hipótesis

En nuestra investigación presentamos las siguientes hipótesis.

3.1. Hipótesis General y Específicas

3.1.1. General

H0 No existe relación entre el work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A

HG Existe relación entre el work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A

3.1.2. Específicas

H0 No existe relación entre la dimensión vigor del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

H1 Existe relación entre la dimensión vigor del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

H0 No existe relación entre la dimensión dedicación del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

H2 Existe relación entre la dimensión dedicación del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

H0 Existe relación entre la dimensión absorción del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

H3 Existe relación entre la dimensión absorción del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

3.2. Definición conceptual de variables

3.2.1. La Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo UWES

Analiza tres dimensiones:

- Vigor. Se entienden los altos niveles de energía y resiliencia mental mientras se trabaja, voluntad de invertir en el trabajo y persistencia en situaciones de dificultades.
- Dedicación. Se refiere a estar fuertemente motivado en el trabajo y experimentar un sentido de significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío.
- Absorción: Se caracteriza por estar completamente concentrado y envuelto en el trabajo, con dificultad para desapegarse de él y percibiendo que el tiempo pasa ligeramente.

3.2.2. El Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá et al., 1990).

Es una medida de autorreporte compuesta por veintiséis ítems que se agrupan en seis componentes orientados originalmente a la evaluación de la percepción de satisfacción de forma global y sobre facetas específicas del contexto

laboral y de respuestas dicotómicas.

Para el presente estudio fue utilizada la versión estandarizada en Perú, donde se evalúan cuatro componentes y en la que cada ítem está escalado en un formato ordinal de cinco puntos (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, y Totalmente de acuerdo).

- Satisfacción con la supervisión y participación en la organización: Es lo relativo a la satisfacción con los superiores, la relación con los mismos, la frecuencia de la supervisión, a la justicia de trato recibido por la empresa, con la formación recibida y con la participación en las decisiones.
- Satisfacción Intrínseca: Se refiere a la satisfacción que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo para hacer aquello que le gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por sí mismo aspectos del trabajo.
- Satisfacción con la Cantidad de Producción: Referente al ritmo y cantidad en que el trabajo se desarrolla y la satisfacción que produce en el sujeto.

- Satisfacción con la calidad de producción: Son los medios materiales de los que el trabajador dispone para realizar su trabajo y la calidad final del mismo.

3.2.3. Condiciones socio demográfica laborales (CSDL).

Nos da información de siete condiciones:

- Género: Consideramos varón y mujer, como consta en su registro de identificación (DNI).
- Edad: Consideramos el tiempo o espacio de vida recorrido por el colaborador en el tiempo.
- Estado civil: Consideramos a la situación de las personas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o de la convivencia con una pareja o la ausencia de ambos casos.
- Carga familiar: Consideramos esta condición cuando se tiene o tienen personas que dependen económicamente del colaborador.
- Área de trabajo: Consideramos al lugar y/o dependencia a la que el colaborador ha sido asignado por la empresa.
- Antigüedad en la empresa: Consideramos el tiempo en la que el colaborador permanece en la empresa brindando labores desde su contratación formal.

- Condición laboral: Consideramos al estilo de relación contractual entre el colaborador y la empresa. Esta puede ser 1) Indeterminado, el colaborador no tiene un plazo específico siendo la única causal de despido una falta grave. El trabajador debe estar registrado en la planilla, para recibir todos los beneficios que por ley ofrece el sistema laboral. 2) De plazo fijo, este tipo de contrato limita la relación laboral a un determinado periodo de tiempo. Este no podrá superar los cinco años. Además, solo se da en los casos que la ley lo habilite. 3) Contrato de plazo parcial, este contrato se celebra cuando la jornada no supera las seis horas diarias. Este no cuenta con vacaciones, CTS o derecho a indemnización.

3.3. Operacionalización de la variable

Definición operacional de la variable.

Tabla 1

Instrumentos, Dimensiones, Indicadores, Ítems y Medición

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Work Engagement	Vigor	Voluntad y persistencia.	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal
	Dedicación	Involucramiento, entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado.	6, 7, 8, 9, 10	Ordinal
	Absorción	Concentración e inmersión en la labor.	11, 12, 13, 14, 15	Ordinal
Satisfacción Laboral	Satisfacción intrínseca	Satisfacción por el trabajo.	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal
	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción por el apoyo de los superiores y las relaciones personales.	13, 14, 15, 16, 17	Ordinal
	Satisfacción con la calidad de producción	Satisfacción con los materiales y condiciones de trabajo, así como con los resultados obtenidos.	23, 24, 25, 26	Ordinal
	Satisfacción con la participación	Satisfacción con las oportunidades para tomar decisiones y la igualdad y justicia de trato recibido en la empresa.	10, 11, 19, 20, 21, 22	Ordinal

Fuente: elaboración propia

IV. Diseño Metodológico

4.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación es descriptiva y correlacional. De diseño transversal, no experimental.

Es descriptiva, porque se clasifica, interpreta y mide las variables de las personas, objetos u organizaciones, tal como se presenta para precisar sus propiedades. Y es correlacional, porque se desarrolla un estudio causal, buscando la vinculación, asociación o relación entre las variables. En el estudio se busca encontrar la correlación, que pudiera ser negativa o positiva cuando una o más variables se comportan en función de los cambios de la otra o no existe vinculación alguna entre estas. (Ávila, 2010) pág. 88.

Es de diseño transversal no experimental, ya que se establece y mide las características, relaciones y causalidad de las variables en un momento único en el tiempo. Este estudio utiliza varias variables independientes y dependientes. Aunque no se realiza un seguimiento durante el estudio por su particularidad, se busca darle cierta sistematicidad. (Ávila, 2010) pág. 90.

En la investigación se recurre a la aplicación del enfoque cuantitativo, debido a que recolectamos datos en una población establecida y aplicamos el análisis estadístico.

4.2. Método de investigación

El método a emplear es el hipotético, deductivo. Es el que parte de la observación del fenómeno estudiado, ante el cual se formula una hipótesis que permita dar explicación al mismo, para luego observar, verificar o comprobar este enunciado mediante la experiencia. (Ávila, 2010) pág. 93.

4.3. Población y muestra

La población elegida para la investigación fueron los colaboradores de la empresa CEPEA S.A. del local ubicado en el distrito de Pueblo Libre, que cuenta con un número de 243 colaboradores, distribuidos entre funcionarios, supervisores / coordinadores, catedráticos, administrativos y colaboradores de mantenimiento. La muestra se constituyó, en su primera fase, del total de colaboradores distribuidos en la variable socio demográfica laboral "Área de trabajo". Ver tabla 2

Tabla 2

Distribución del Personal según su Área de Trabajo en CEPEA S.A.

Área de Trabajo	Total	%
Administrativo	98	40
Catedrático	98	40
Funcionario	30	12
Mantenimiento	7	3
Supervisor - Coordinador	10	4
Total	243	100%

Fuente: elaboración propia

Para obtener la muestra, se utilizó el método probabilístico. Para ello, se aplicó la fórmula estadística de muestreo, con un 5% de margen de error aceptable y un 95% de nivel de confianza.

$$\text{Población finita: } n = Z^2 p * q N / e^2 (N-1) + Z^2 p * q$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población o universo

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error muestral

La cifra calculada para la investigación fue de 128 colaboradores.

Para hallar cada estrato (número de participantes según área de trabajo), fue necesario hallar el factor $K = n/N$ (muestra / población). El factor K alcanzó el valor de 0,53; factor que se multiplica por la población de cada estrato (administrativo, catedrático, funcionario, mantenimiento, supervisor-coordinador), quedando constituida la muestra con el 53% del total de la población. Ver tabla 3

Tabla 3

Muestra de Colaboradores CEPEA S.A.

Área De Trabajo	Población al 100%		Muestra al 53%	
	N°	%	n°	%
Administrativo	98	40	52	40
Catedrático	98	40	52	40
Funcionario	30	12	16	12
Mantenimiento	7	3	4	3
Supervisor - Coordinador	10	4	5	4
Total	243	100	128	100

Aplicando el criterio establecido, se obtuvo 128 participantes distribuidos en cada área de trabajo, según la tabla de Muestra de colaboradores de CEPEA S.A.

La participación voluntaria fue de 125 colaboradores, a quienes previamente, en una reunión programada, se les informó sobre la importancia de su participación y la finalidad de la investigación. Además, del procedimiento y los instrumentos de evaluación, dejando establecido el carácter anónimo del mismo.

Ante ello y de manera solidaria, procedieron a la auto aplicación. Producto de su aceptación, firmaron una hoja titulada “consentimiento de investigación”.

De los 125 participantes, solo 114 culminaron satisfactoriamente el llenado de los instrumentos presentados, por tal motivo, y al ser voluntaria la participación, se realizó el análisis de hipótesis con la siguiente tabla.

Tabla 4

Muestra de Colaboradores Habilitados de CEPEA S.A.

Área de Trabajo	Total	Participantes	%
Administrativo	98	54	55
Catedrático	98	41	42
Funcionario	30	6	20
Mantenimiento	7	7	100
Supervisor - Coordinador	10	6	60
Total	243	114	

Fuente: elaboración propia

Por la muestra obtenida, se tomó en cuenta para el análisis, a los grupos de administrativo, mantenimiento y supervisor – coordinador.

4.4. Lugar del estudio y periodo desarrollado

El estudio se realizó en la institución CEPEA S.A. (sede Pueblo Libre) sito en Av. Brasil cuadra 13 Pueblo Libre. Lima. Perú. Tuvo una ejecución de seis meses, aproximadamente, considerando la preparación de los instrumentos, aplicación de los mismos y el análisis de los resultados.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Para la presente investigación se confeccionó un documento que

se tituló “Ficha de Condiciones Socio Demográfica Laboral” 2 (CSDL). En ella, el colaborador colocó información necesaria para la investigación como: género, edad, estado civil, carga familiar, área de trabajo, antigüedad en la empresa y condición laboral.

4.5.1. El Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

Utilizamos el Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Entusiasmo por el trabajo (engagement), desarrollado por Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet, en un trabajo compartido entre la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México y la Universidad de San Martín de Porres, Perú, con el título de Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú.

El entusiasmo por el trabajo es un constructo que integra sentimientos de Vigor, Dedicación y Absorción (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002).

El instrumento que utilizamos para el estudio, fue utilizado para buscar la validez factorial de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en las versiones de 15 y 9 ítems en una muestra de 145 profesores de la ciudad de Lima, Perú. Se utilizó los análisis exploratorio y factoriales confirmatorios. Los resultados mostraron que la UWES tiene adecuadas propiedades psicométricas,

² Ficha de Condiciones Socio Demográfica Laboral (CSDL)

respetando su estructura tridimensional.

Los ítems de la UWES se agruparon en tres sub escalas que reflejan las dimensiones del entusiasmo por el trabajo. De esta manera, la UWES-15 se compone por: Vigor, (5 ítems; e.g., «en mi trabajo me siento lleno de energía»), Dedicación, (5 ítems; e.g., «mi trabajo está lleno de retos») y Absorción, (5 ítems; e.g., «cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí»).

Todos los ítems puntuaron en una escala tipo Likert con 7 puntos de frecuencia que van de 0 (Nunca), 1 (Esporádicamente), 2 (De vez en cuando), 3 (Regularmente), 4 (Frecuentemente), 5 (Muy frecuentemente) y 6 (Diariamente).

Tabla 5

Escala de Likert UWES Modificada

Cualitativo	Cuantitativo
Esporádicamente	1
De vez en cuando	2
Regularmente	3
Frecuentemente	4
Muy frecuentemente	5
Diariamente	6

Fuente: elaboración propia

4.5.2. Cuestionario de Satisfacción S21/26

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, cuyo autor es Meliá (1998). Fue validado en Perú por Domínguez, Calderón y Arroyo (2016).

Es un instrumento de auto administración, cuya finalidad es la de evaluar la satisfacción laboral en los colaboradores, teniendo como objetivo realizar el análisis psicométrico preliminar del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 en una muestra de trabajadores administrativos peruanos.

Para ello, evaluaron a 100 personas y de forma preliminar modificó el formato de respuesta del S21/26, analizando la validez de contenido por medio del acuerdo entre jueces, y la estructura interna a través del análisis factorial exploratorio. Del mismo modo, la confiabilidad fue analizada tanto en puntajes observados como variables latentes. Los resultados indican que los ítems son representativos del constructo satisfacción laboral, aunque la estructura interna experimentó algunos cambios respecto a la versión original, desarrollándose normas de corrección y calificación. Al ser todos los ítems positivos, el examinador procedió a realizar la sumatoria de los ítems por factor, quedando después de la investigación los siguientes factores y sus respectivas preguntas:

- Satisfacción intrínseca: 1, 2, 3, 4, 5
- Satisfacción con la supervisión: 13, 14, 15, 16, 17

- Satisfacción con la calidad de producción: 23, 24, 25, 26
- Satisfacción con la participación: 10, 11, 19, 20, 21, 22

Posteriormente, las puntuaciones obtenidas de cada uno de los factores en base a la sumatoria de los ítems revelan las categorías, aplicada en torno a los factores y el puntaje total.

4.6. Análisis y procedimientos de datos

Para el análisis de datos se contó con el paquete estadístico de IBM SPSS statistics versión 25.0.

Se realizó estudios descriptivos, estimando medidas de frecuencia, porcentaje, media y desviación estándar. Además, a los resultados se les realizó el análisis de alfa de Cronbach, se aplicó la Magnitud del Efecto (ES) y el Rho de Spearman, que se utiliza para medir la fuerza de una asociación lineal entre dos variables. Además, la prueba de ajuste de bondad de Kolmogorov – Smirnov–Lilliefors. Cabe señalar que se utilizaría el Rho de Kendal, sin embargo, fue observado, por la que se optó por otro instrumento estadístico.

V. Resultados

A continuación, se presentan la prueba de ajuste de bondad, el análisis estadístico descriptivo de las variables y las dimensiones, las tablas de frecuencias con sus respectivas figuras, el análisis de la confiabilidad de cada uno de los instrumentos mediante el instrumento de alfa de Cronbach y, la prueba de la hipótesis general y específicas.

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1. Prueba de ajuste de bondad

Se aplicó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov–Lilliefors, que determinó que los datos de las variables se encuentran dentro de una distribución normal.

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables

		SATISFACCIÓN LABORAL	WORK ENGAGEMENT
N		114	114
Parámetros normalesa,b	Media	60,97	73,34
	Desv.	15,93	12,986
	Desviación	8	
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,091	,137
	Positivo	,039	,100
	Negativo	-,091	-,137
Estadístico de prueba		,091	,137
Sig. asintótica(bilateral)		,023c	,000c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Al superar en el sig. Asintónica (bilateral) con el 0.05 en ambos resultados, se deduce que se trata de una distribución normal y nos permite comparar los dos grupos.

5.1.2. *Work Engagement y sus dimensiones*

Se aprecia los resultados encontrados en cada escala de frecuencia, además de los promedios obtenidos en cada una de sus dimensiones.

Tabla 7

La frecuencia de actividades que realizan los colaboradores de CEPEA S.A., según el Work Engagement y sus dimensiones.

FRECUENCIA	PROMEDIO				
	ESCALA	W.E.	V	D	A
Diariamente	6	50.30	51.00	56.00	44.00
Muy frecuentemente: Varias veces por semana	5 – 5.99	35.30	38.60	32.20	35.20
Frecuentemente: Una vez por semana	4 – 4.99	11.10	11.40	12.00	10.00
Regularmente: Algunas veces al mes	3 – 3.99	8.10	6.80	8.40	9.00
De vez en cuando: Una vez al mes o menos	2 – 2.99	3.60	3.60	2.60	4.60
Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	1 – 1.99	2.80	2.00	1.20	5.20
Nunca	0 – 0.99	2.70	0.60	1.60	6.00

Leyenda: W.E. Work Engagement V: vigor D: dedicación A: absorción

En el cuadro se aprecia el promedio de las respuestas de los colaboradores de la empresa CEPEA S.A. a nivel general y por dimensiones, donde se observa que los mayores valores están concentrados en las escalas superiores.

5.1.3. Condiciones Socio Demográficas Laborales (CSDL) y dimensiones del Work Engagement.

Género y las dimensiones de la variable Work Engagement.

En la tabla 8 se aprecia que, en ambos géneros, los resultados están sobre el promedio. Cabe anotar que el grupo de varones presenta un porcentaje mayor frente al grupo de mujeres, afirmándose que en la variable género, las dimensiones de vigor, absorción y dedicación se presenta como alto.

Tabla 8

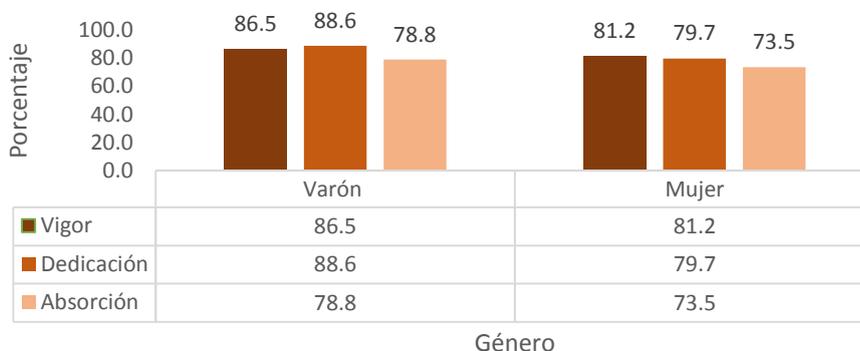
Género y las Dimensiones de UWES

Género	Vigor	Dedicación	Absorción
Varón	86.5%	88.6%	78.8%
Mujer	81.2%	79.7%	73.5%
Total %	83.9%	84.3%	76.2%

Fuente: elaboración propia

Figura 1

Género y las Dimensiones UWES



Fuente: elaboración propia

Edad y las dimensiones de la variable UWES. En la tabla se aprecia que las tres dimensiones están en niveles altos, pero conforme aumenta la edad, la dimensión de absorción, que inició con 62.2% se incrementa sostenidamente llegando a 87.9%. Por otro lado, las dimensiones de vigor y dedicación inician alto y se incrementan lentamente pero constante, mientras que la dimensión de dedicación alcanza su nivel máximo a los 60 años para luego disminuir.

Tabla 9

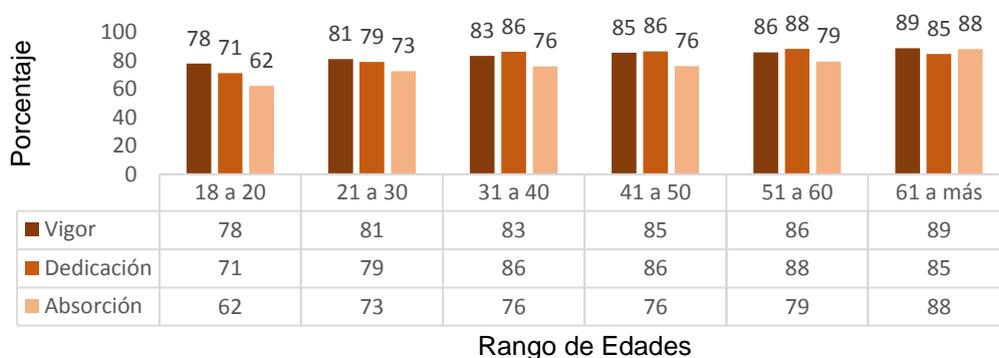
Edad y las Dimensiones de la Variable UWES

Edad (Años)	Vigor	Dedicación	Absorción
18 a 20	77.8%	71.1%	62.2%
21 a 30	80.9%	84.7%	72.5%
31 a 40	83.2%	86.2%	75.8%
41 a 50	85.5%	86.3%	76.1%
51 a 60	85.8%	88.3%	79.3%
61 a más	88.8%	84.6%	87.9%
Total General	83.9%	85.7%	76.2%

Fuente: elaboración propia

Figura 2

Edad y las dimensiones UWES



Fuente: elaboración propia

Estado civil y las dimensiones de UWES. Se aprecia en la tabla 21 que los considerados Casado (a) y Divorciado / Separado (a), sobresalen en la dimensión vigor y dedicación, mientras que los casados (a) y convivientes sobresalen en la dimensión absorción.

Tabla 10

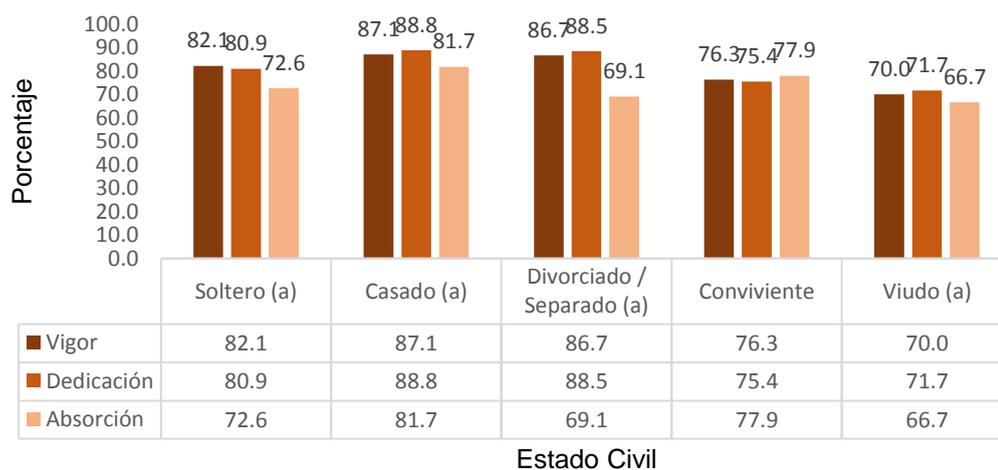
Estado Civil y las Dimensiones UWES

Estado Civil	Vigor	Dedicación	Absorción
Soltero (a)	82.1%	80.9%	72.6%
Casado (a)	87.1%	88.8%	81.7%
Divorciado / Separado (a)	86.7%	88.5%	69.1%
Conviviente	76.3%	75.4%	77.9%
Viudo (a)	70.0%	71.7%	66.7%
Total General	83.9%	84.3%	76.2%

Fuente: elaboración propia

Figura 3

Estado Civil y las Dimensiones UWES



Área de Trabajo y las Dimensiones UWES. Se observa en la tabla que los funcionarios y de mantenimiento presentan indicadores sobresalientes en la dimensión de Vigor, mientras que en las dimensiones de Dedicación y Absorción sobresale el área de supervisión y coordinación.

Tabla 11

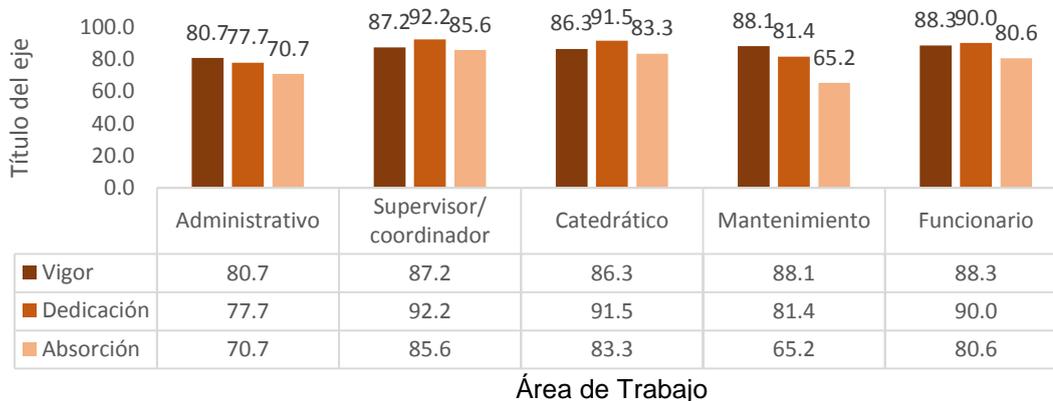
Área de Trabajo y las Dimensiones UWES

Área De Trabajo	Vigor	Dedicación	Absorción
Administrativo (a)	80.7%	77.7%	70.7%
Supervisor / Coordinador (a)	87.2%	92.2%	85.6%
Catedrático (a)	86.3%	91.5%	83.3%
Mantenimiento	88.1%	81.4%	65.2%
Funcionario (a)	88.3%	90.0%	80.6%
Total General	83.9%	84.3%	76.2%

Fuente: elaboración propia

Figura 4

Área de Trabajo y las Dimensiones UWES



Fuente: elaboración propia

Antigüedad en el Trabajo y las dimensiones UWES. En la siguiente tabla se aprecia que el grupo de 10 a 15 años destaca en la dimensión de Vigor. Los del grupo de 20 años a más, sobresalen en las dimensiones Dedicación y Absorción.

Tabla 12

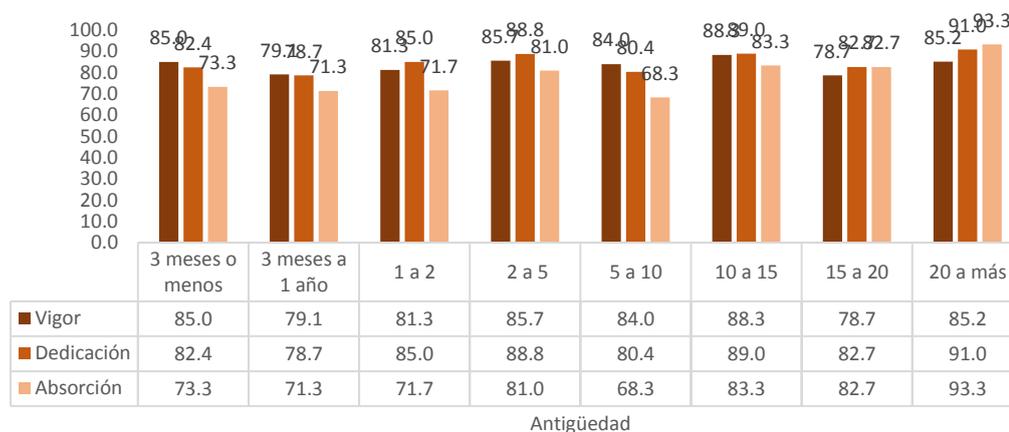
Antigüedad en el Trabajo y las Dimensiones UWES

Antigüedad en el Trabajo	Vigor	Dedicación	Absorción
3 meses o menos	85.0%	82.4%	73.3%
3 meses a 1 año	79.1%	78.7%	71.3%
1 a 2	81.3%	85.0%	71.7%
2 a 5	85.7%	88.8%	81.0%
5 a 10	84.0%	80.4%	68.3%
10 a 15	88.3%	89.0%	83.3%
15 a 20	78.7%	82.7%	82.7%
20 a más	85.2%	91.0%	93.3%
Total General	83.9%	84.3%	76.2%

Fuente: elaboración propia

Figura 5

Antigüedad en el Trabajo y las Dimensiones UWES



Fuente: elaboración propia

Condición Laboral y las dimensiones UWES. En la tabla siguiente se observa que las personas consideradas indeterminado, sobresalen en las tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción), seguido del grupo de plazo parcial.

Tabla 13

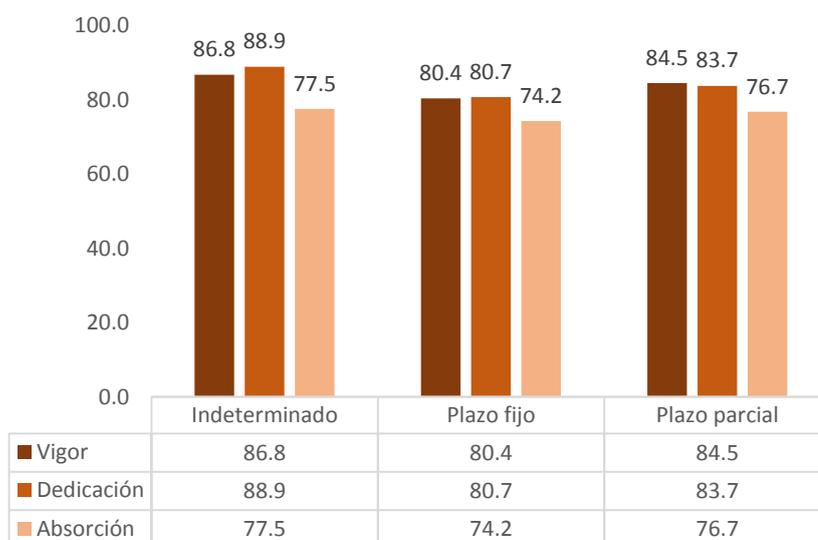
Condición Laboral y las Dimensiones UWES

Condición Laboral	Vigor	Dedicación	Absorción
Indeterminado	86.8%	88.9%	77.5%
Plazo Fijo	80.4%	80.7%	74.2%
Plazo Parcial	84.5%	83.7%	76.7%
Total General	83.9%	84.3%	76.2%

Fuente: elaboración propia

Figura 6

Condición Laboral y las Dimensiones UWES



Fuente: elaboración propia

Carga Familiar y las dimensiones UWES. En la siguiente tabla se observa que los que aceptan tener carga familiar presenta indicadores superiores frente a los que afirman no tener carga familiar.

Tabla 14

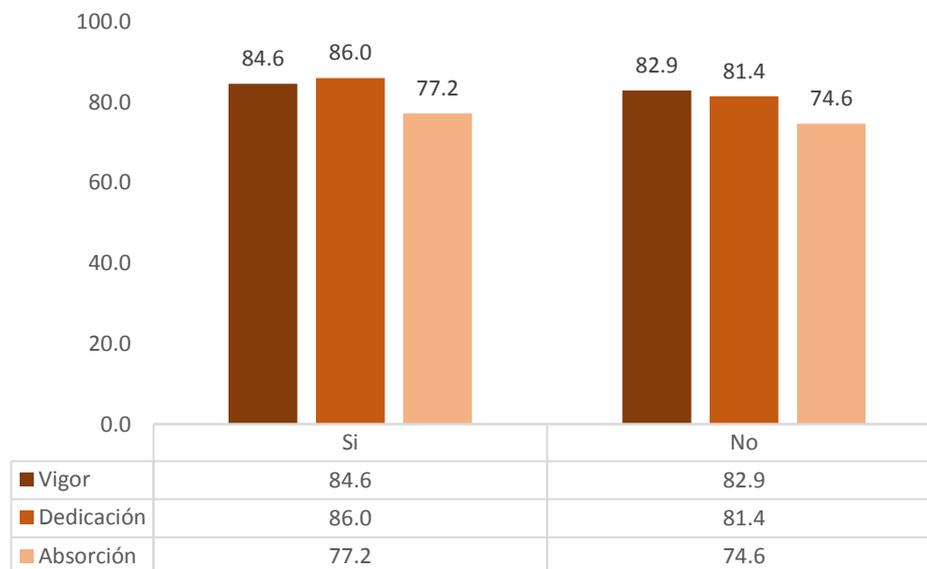
Carga Familiar y las Dimensiones UWES

Carga Familiar	Vigor	Dedicación	Absorción
Si	84.6%	86.0%	77.2%
No	82.9%	81.4%	74.6%
Total General	83.9%	84.3%	76.2%

Fuente: elaboración propia

Figura 7

Carga Familiar y las Dimensiones UWES.



Fuente: elaboración propia

5.1.4. Satisfacción laboral S21/26 y sus dimensiones

Se aprecia los promedios encontrados en cada escala de frecuencia, y en cada una de sus dimensiones.

Tabla 15

Satisfacción laboral S21/26 y sus Dimensiones

La frecuencia de actividades que realizan los colaboradores de

CEPEA S.A., según la Satisfacción Laboral S21/26 y sus dimensiones.

FRECUENCIA	PROMEDIO					
	ESCALA	SLM	SI	SS	SP	SCP
Totalmente de acuerdo	4 – 4.99	15.8	31.0	9.0	16.0	5.0
De acuerdo	3 – 3.99	47.6	44.4	50.2	49.2	45.8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2 – 2.99	32.3	21.8	35.2	36.5	35.5
En desacuerdo	1 – 1.99	11.7	11.0	12.0	7.3	18.5
Totalmente en desacuerdo	0 – 0.99	6.7	5.8	7.6	5.0	9.3

Leyenda: S.L.M.: Satisfacción Laboral Melia SI: Satisfacción Intrínseca SS: Satisfacción por la Supervisión. SP: Satisfacción por la Participación. SCP: Satisfacción con la Calidad de Producción

En el cuadro se aprecia el promedio de las respuestas de los colaboradores de la empresa CEPEA S.A. a nivel general y por dimensiones, donde se observa que los mayores valores están concentrados en las escalas superiores.

5.1.5. Condiciones Socio Demográficas Laborales (CSDL) y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral

A continuación, se presenta la relación entre las VCSDL y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Género y las Dimensiones de la Satisfacción laboral. En la tabla se aprecia que, en ambos géneros, los resultados están sobre el promedio. Cabe anotar que el grupo de varones presenta un porcentaje mayor frente al grupo de mujeres.

Tabla 16

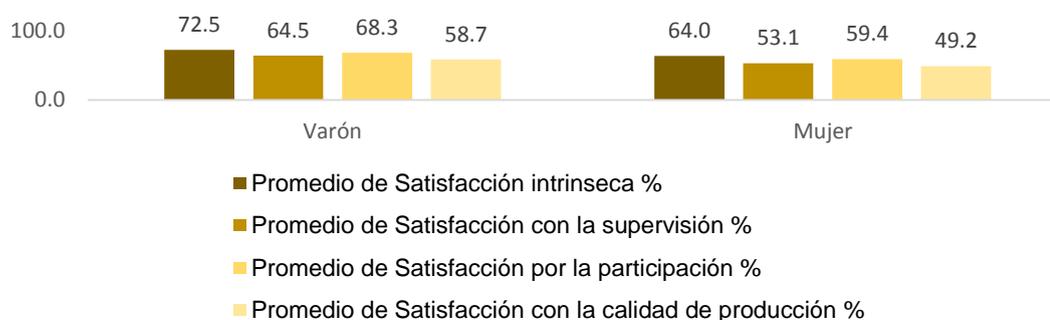
Género y Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Género	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Supervisión	Satisfacción Participación	Satisfacción Calidad Producción
Varón	72.5%	64.5%	68.3%	58.7%
Mujer	64.0%	53.1%	59.4%	49.2%
Total General	68.4%	59.0%	64.0%	54.1%

Fuente: elaboración propia

Figura 8

Género y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.



Fuente: elaboración propia

Edad y las dimensiones de la Satisfacción Laboral. De la muestra, se puede observar en la tabla siguiente, que el grupo de los 51 a los 60 años presenta una mayor y positiva satisfacción intrínseca, satisfacción por la supervisión y satisfacción por la participación. Mientras que el grupo de 41 a 50 años destaca en la satisfacción por la producción.

Tabla 17

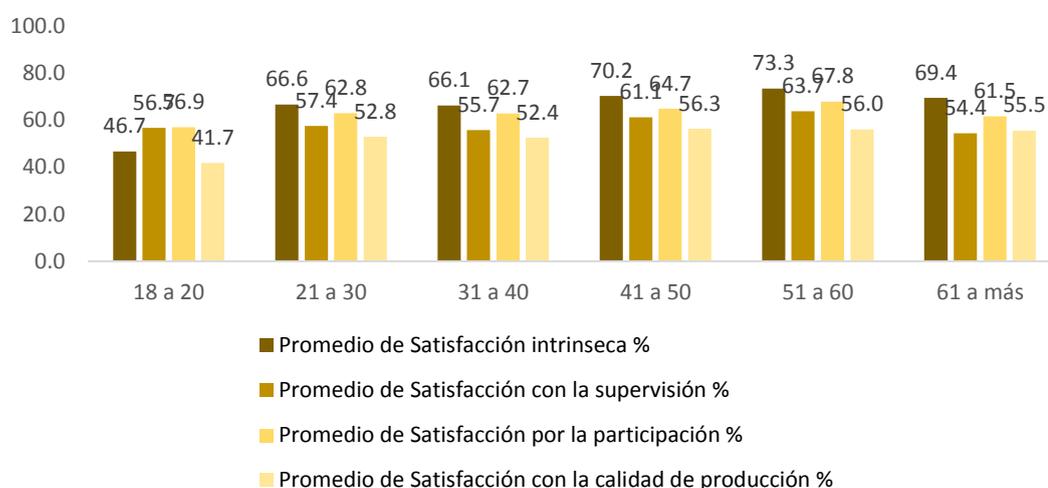
Edad y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Edad	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Supervisión	Satisfacción Participación	Satisfacción Calidad Producción
18 a 20	46.7%	56.7%	56.9%	41.7%
21 a 30	66.6%	57.4%	62.8%	52.8%
31 a 40	66.1%	55.7%	62.7%	52.4%
41 a 50	70.2%	61.1%	64.7%	56.3%
51 a 60	73.3%	63.7%	67.8%	56.0%
61 a más	69.4%	54.4%	61.5%	55.5%
Total general	68.4%	59.0%	64.0%	54.1%

Fuente: elaboración propia

Figura 9

Edad y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.



Estado Civil y las dimensiones de la Satisfacción Laboral. En la tabla se aprecia que el grupo de casados obtiene el puntaje más elevado en la satisfacción intrínseca, mientras que los divorciados y/o separados, sobresalen en las otras tres dimensiones.

Tabla 18

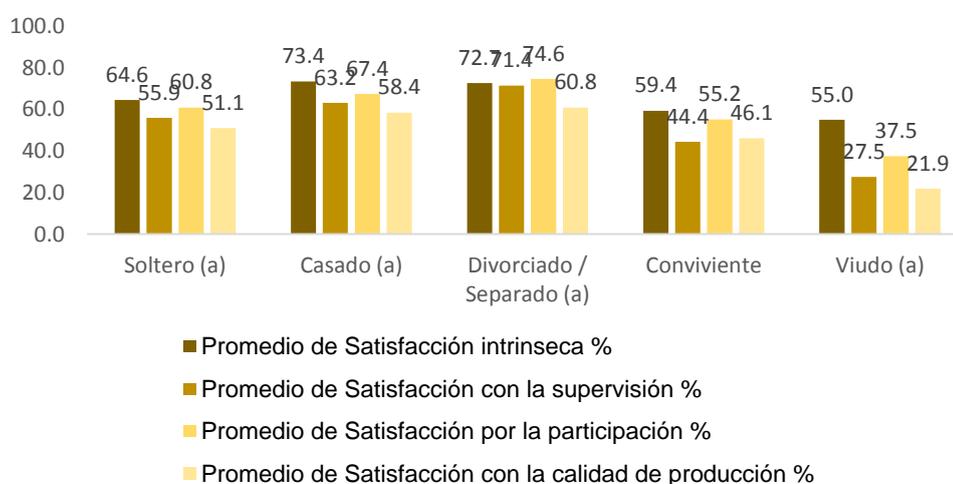
Estado Civil y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Estado Civil	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Supervisión	Satisfacción Participación	Satisfacción Calidad Producción
Soltero (a)	64.6%	55.9%	60.8%	51.1%
Casado (a)	73.4%	63.2%	67.4%	58.4%
Divorciado/Separado (a)	72.7%	71.4%	74.6%	60.8%
Conviviente	59.4%	44.4%	55.2%	46.1%
Viudo (a)	55.0%	27.5%	37.5%	21.9%
Total General	68.4%	59.0%	64.0%	54.1%

Fuente: elaboración propia

Figura 10

Estado Civil y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.



Fuente: elaboración propia

Área de Trabajo y las dimensiones de la Satisfacción Laboral. En la tabla se aprecia que el grupo de catedráticos sobresale en la dimensión de satisfacción intrínseca, mientras que la satisfacción por la supervisión y satisfacción por la participación destacan los del grupo de supervisores y coordinadores. Por otro lado, el grupo de mantenimiento sobresale en la dimensión de satisfacción por la producción.

Tabla 19

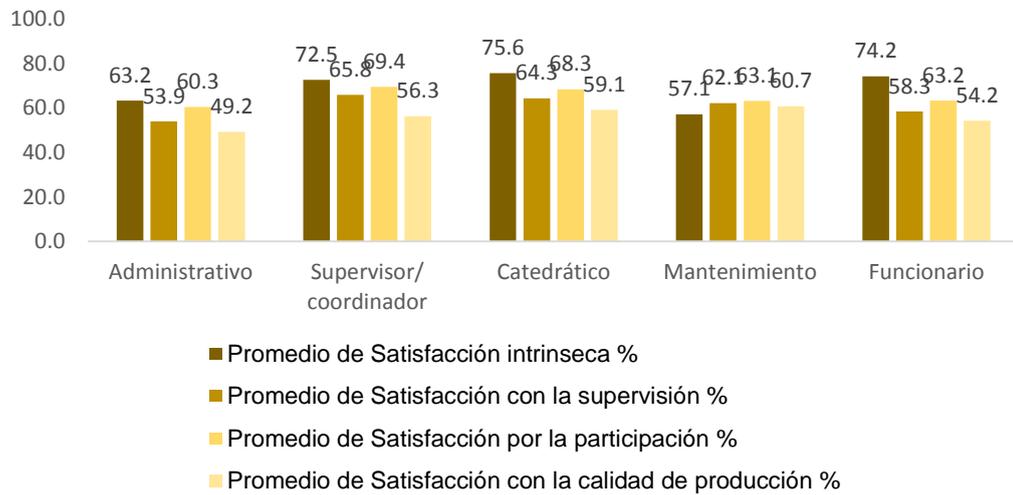
Área de Trabajo y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Área de Trabajo	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Supervisión	Satisfacción Participación	Satisfacción Calidad Producción
Administrativo (a)	63.2	53.9	60.3	49.2
Supervisor/ Coordinador (a)	72.5	65.8	69.4	56.3
Catedrático (a)	75.6	64.3	68.3	59.1
Mantenimiento	57.1	62.1	63.1	60.7
Funcionario (a)	74.2	58.3	63.2	54.2
Total general	68.4	59.0	64.0	54.1

Fuente: elaboración propia

Figura 11

Área de Trabajo y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral



Fuente: elaboración propia

Antigüedad en la Empresa y las dimensiones de la Satisfacción Laboral. En la tabla se aprecia que el rango de 20 años a más, sobresalen en las dimensiones de satisfacción intrínseca y satisfacción por la participación. Mientras que, los comprendidos en el rango de 10 a 15 años destacan en la dimensión de satisfacción por la supervisión. Por otro lado, los del rango de 1 a 2 años, sobresale en la dimensión de satisfacción por la producción.

Tabla 20

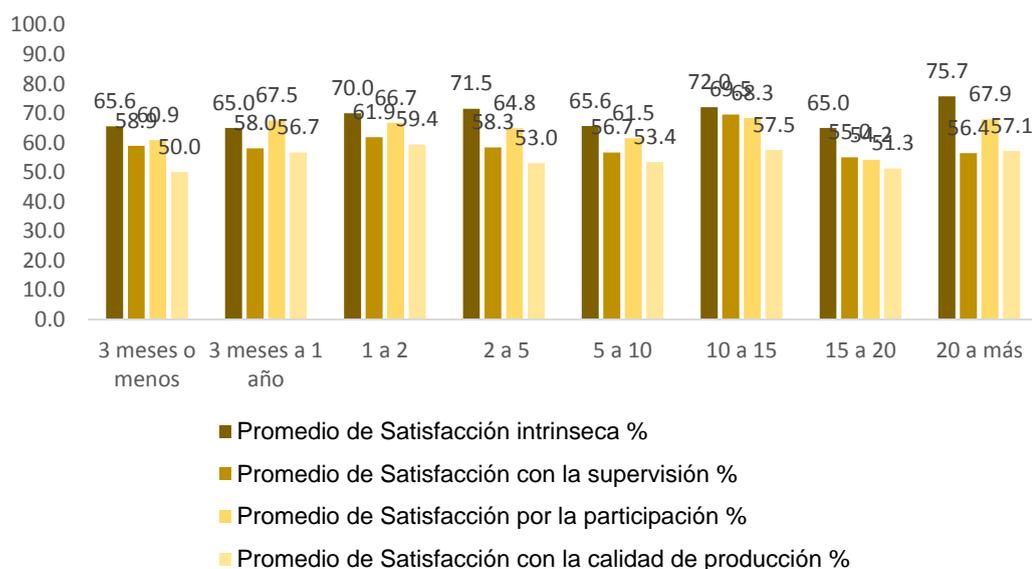
Antigüedad en la Empresa y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Antigüedad en la Empresa	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Supervisión	Satisfacción Participación	Satisfacción Calidad Producción
3 meses o menos	65.6	58.9	60.9	50.0
3 meses a 1 año	65.0	58.0	67.5	56.7
1 a 2	70.0	61.9	66.7	59.4
2 a 5	71.5	58.3	64.8	53.0
5 a 10	65.6	56.7	61.5	53.4
10 a 15	72.0	69.5	68.3	57.5
15 a 20	65.0	55.0	54.2	51.3
20 a más	75.7	56.4	67.9	57.1
Total general	68.4	59.0	64.0	54.1

Fuente: elaboración propia

Figura 12

Antigüedad en la Empresa y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.



Condición Laboral y las dimensiones de la Satisfacción Laboral. Se aprecia en la tabla siguiente que, el grupo indeterminado, se destaca en las dimensiones de satisfacción intrínseca, satisfacción con la supervisión y satisfacción con la participación, mientras que en la satisfacción con la producción sobresale el grupo de plazo parcial.

Tabla 21

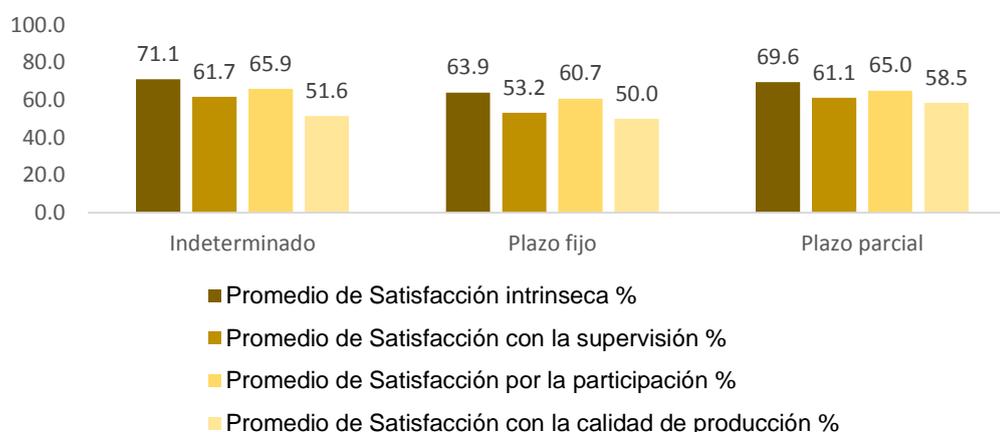
Condición Laboral y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Condición Laboral	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Supervisión	Satisfacción Participación	Satisfacción Calidad Producción
Indeterminado	71.1	61.7	65.9	51.6
Plazo Fijo	63.9	53.2	60.7	50.0
Plazo Parcial	69.6	61.1	65.0	58.5
Total General	68.4	59.0	64.0	54.1

Fuente: elaboración propia

Figura 13

Condición Laboral y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.



Fuente: elaboración propia

Carga Familiar y las dimensiones de la Satisfacción Laboral. Se aprecia en la tabla que los colaboradores que manifestaron tener a personas bajo su responsabilidad, destacan en las cuatro dimensiones evaluadas, con respecto a los que manifestaron lo contrario.

Tabla 22

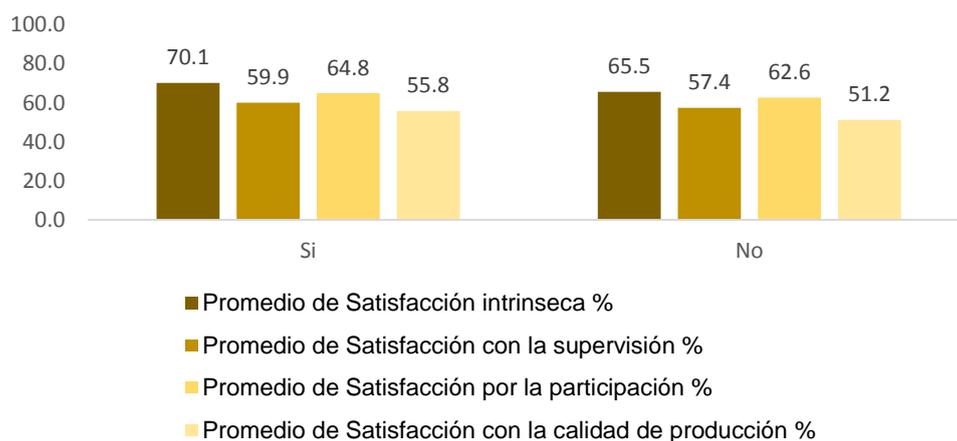
Carga Familiar y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Carga Familiar	Satisfacción Intrínseca	Satisfacción Supervisión	Satisfacción Participación	Satisfacción Calidad Producción
Si	70.1%	59.9%	64.8%	55.85
No	65.5%	57.4%	62.6%	51.2%
Total General	68.4%	59.0%	64.0%	54.1%

Fuente: elaboración propia

Figura 14

Carga Familiar y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.



Fuente: elaboración propia

5.1.6. Análisis descriptivo por Condiciones Socio

Demográficas Laborales (CSDL).

Género de los colaboradores de CEPEA S.A. En la tabla y figura se observa que, la variable de control género, se presenta equilibrada ya que el grupo de varones representa el 52% y el de mujeres un 48%.

Tabla 23

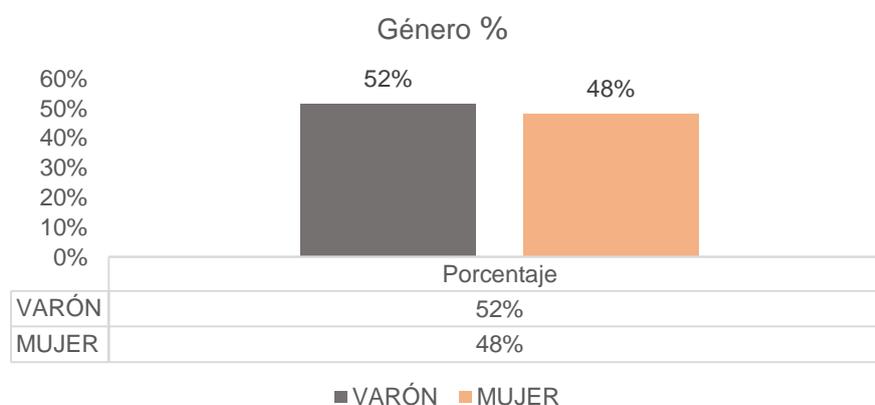
Género de los Colaboradores de CEPEA S.A.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Varón	59	52%	52%	52%
Mujer	55	48%	48%	100%
Total	114	100%	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura 15

Género de los Colaboradores de CEPEA S.A.



Fuente: elaboración propia

Grupo de Edades de los Colaboradores de CEPEA S.A. En la tabla 24 y figura 16 se observa que, destacan los segmentos de 21 a 30 y 41 a 50 años con un 25%, respectivamente. Se obtiene una Media de 41.1 que representa el promedio de la edad de los colaboradores. Además, una mediana que nos informa que el 50% es igual o mayor a 41.6 años y la Moda de mayor frecuencia es 28.3 años.

Tabla 24

Grupo de Edades de los Colaboradores de CEPEA S.A.

Años	%	x	f	F	xf
18 a 20	3	9	3	3	57
21 a 30	25	6	29	32	739.5
31 a 40	20	6	23	55	816.5
41 a 50	25	46	28	83	1274
51 a 60	20	56	23	106	1276.5
61 a Más	7	66	8	114	524
Total	100		114		4687.5

Fuente: elaboración propia

Leyenda:

% Porcentaje

X: Marca de Clase (Promedio de los Límites)

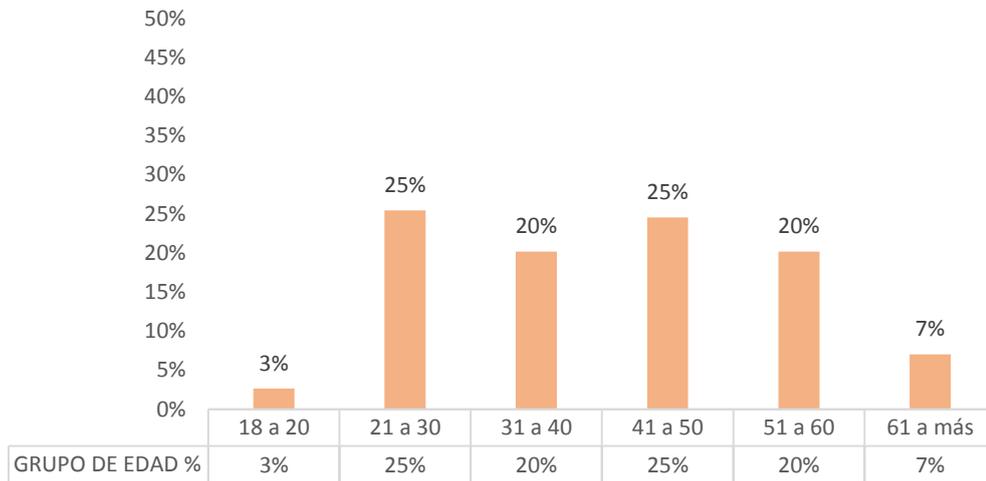
F: Frecuencia (Número de Veces que se Repite los Años)

F: Frecuencia Absoluta Acumulada

Xf: Multiplicación del Promedio de los Límites por la Frecuencia)

Figura 16

Grupo de Edades de los Colaboradores de CEPEA S.A.



Fuente: elaboración propia

Estado civil de los colaboradores de CEPEA S.A. En la tabla 25 y figura 17 se observa que, en la muestra sobresale la participación de soltero(a) con un 41% y casado(a) con un 40%.

Tabla 25

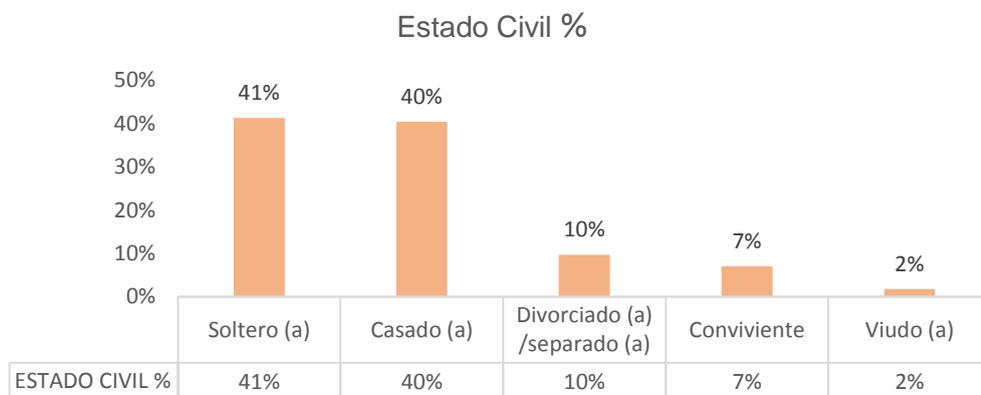
Estado Civil de los Colaboradores de CEPEA S.A.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Soltero (a)	47	41	41	41
Casado (a)	46	40	40	82
Divorciado (a) /Separado (a)	11	10	10	91
Conviviente	8	7	7	98
Viudo (a)	2	2	2	100
Total	114	100	100	

Fuente: elaboración propia

Figura 17

Estado Civil de los Colaboradores de CEPEA S.A.



Fuente: elaboración propia

Área de trabajo de los colaboradores de CEPEA S.A. En la tabla 26 y figura 18 se observa que, en la organización, se registra una mayor presencia en el segmento administrativo con el 47% seguido de catedrático con el 36%

Tabla 26

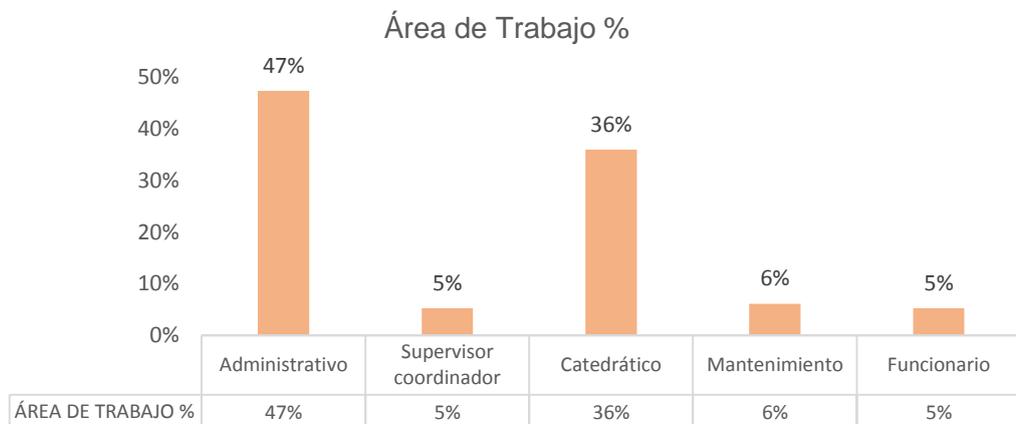
Área de Trabajo de los Colaboradores de CEPEA S.A.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Administrativo	54	47	47	47
Supervisor/ Coordinador	6	5	5	53
Catedrático	41	36	36	89
Mantenimiento	7	6	6	95
Funcionario	6	5	5	100
Total	114	100	100	

Fuente: elaboración propia

Figura 18

Área de Trabajo de los Colaboradores de CEPEA S.A.



Fuente: elaboración propia

Antigüedad de los colaboradores en la empresa CEPEA S.A. En la tabla 27 se observa que, el sector de 0 a 5 años de antigüedad representa el 60% y el de 5 a 10 años un 21%. Se obtiene una Media de 6.3 años laborados de nuestros colaboradores en la empresa. Además, se presenta una mediana que nos informa que el 50% se encuentra laborando sobre los 4.18 años y una Moda de 3.69 que es el tiempo más frecuente.

Tabla 27
Antigüedad de los Colaboradores en CEPEA S.A.

Años	%	x	f	F	xf
0 a 5	60	2.5	68	68	170
5 a 10	21	7.5	24	92	180
10 a 15	9	12.5	10	102	125
15 a 20	4	17.5	5	107	87.5
20 a más	6	22.5	7	114	157.5
Total	100		114		720

Fuente: elaboración propia

Leyenda:

% Porcentaje

x: Marca de clase (promedio de los límites)

f: Frecuencia (número de veces que se repite los años)

F: Frecuencia Absoluta Acumulada

xf: Multiplicación del Promedio de los Límites por la Frecuencia.

Condición laboral de los colaboradores en CEPEA S.A. En la tabla 28 y figura 19 se observa que un 43,0%, se ubica en el segmento de plazo parcial, seguido del 29% del segmento plazo fijo y el 28% indeterminado.

Tabla 28

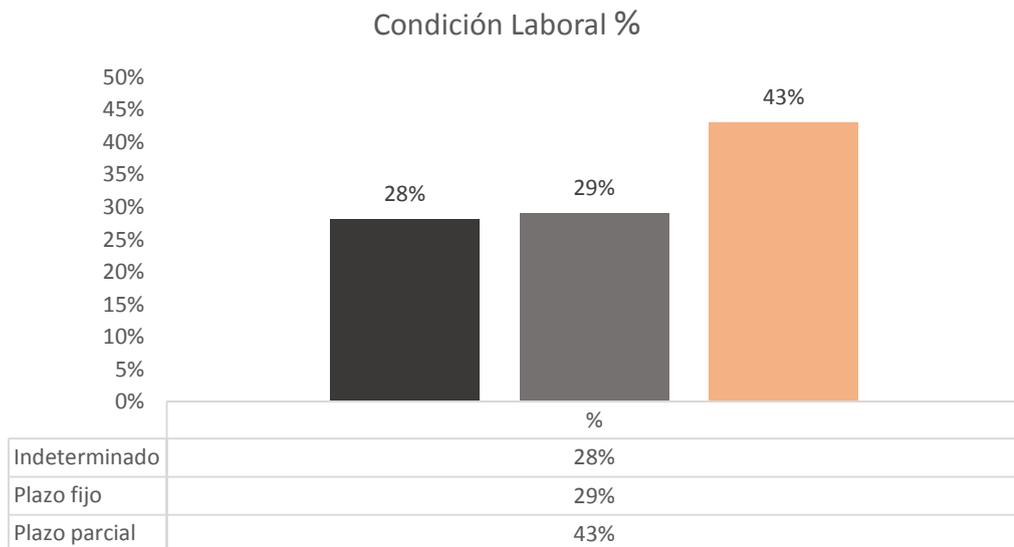
Condición Laboral de los Colaboradores en CEPEA S.A.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Indeterminado	32	28	28	28
Plazo Fijo	33	29	29	57
Plazo Parcial	49	43	43	100
Total	114	100	100	

Fuente: elaboración propia

Figura 19

Condición Laboral de los Colaboradores en CEPEA S.A.



Fuente: elaboración propia

Carga familiar en los colaboradores de CEPEA S.A. En la tabla 29 y figura 20 se observa que, el 63% de la muestra seleccionada, informa tener personas bajo su responsabilidad, mientras que el 37% refiere que no.

Tabla 29

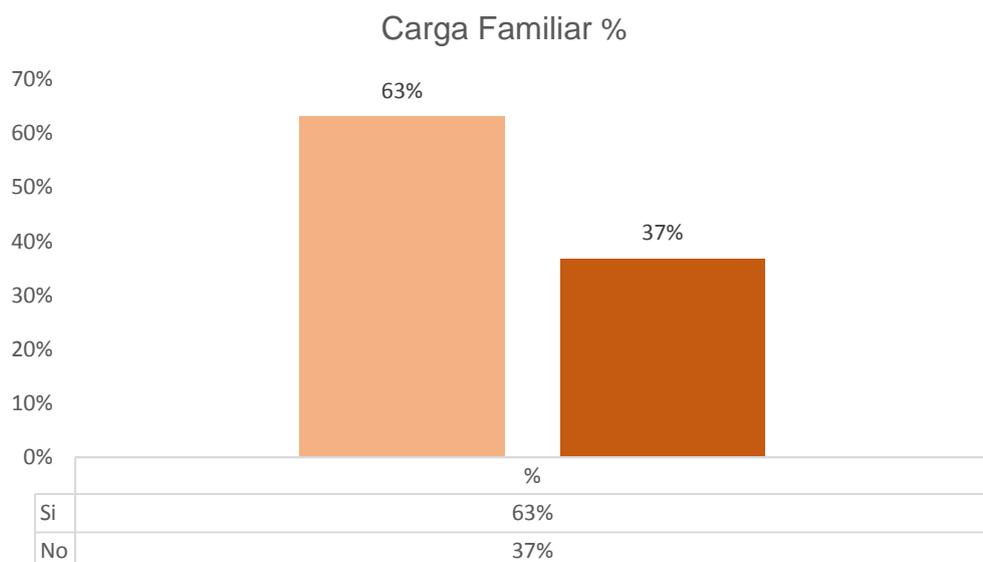
Carga Familiar en los Colaboradores de CEPEA S.A.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Si	72	63	63	63
No	42	37	37	100
Total	114	100	100	

Fuente: elaboración propia

Figura 20

Carga Familiar en los Colaboradores de CEPEA S.A.



Fuente: elaboración propia

5.1.7. Género y las otras CSDL³

A continuación, presentamos la relación entre la condición género y las otras CSDL.

Relación Género y Estado Civil. En la tabla 30 sobresalen dos grupos, el soltero (a) con un total de 41%, (13% varones y 28% mujeres) y el casado (a) que representa el 41% de la muestra, el 31% son varones y el 10% son mujeres.

Tabla 30

Relación entre Genero y Estado Civil

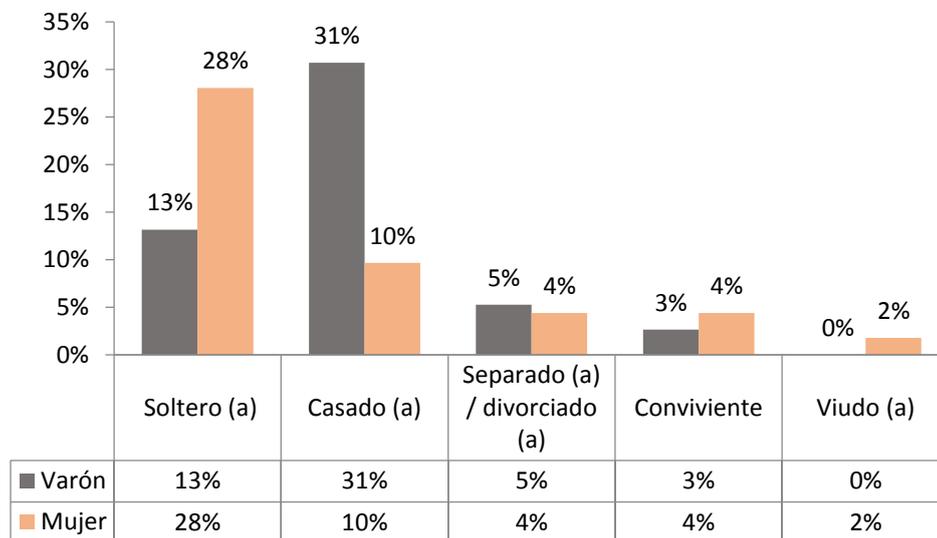
Estado Civil	Varón	Mujer	Total General
Soltero (a)	13%	28%	41%
Casado (a)	31%	10%	41%
Separado (a) / divorciado (a)	5%	4%	10%
Conviviente	3%	4%	7%
Viudo (a)	0%	2%	2%
Total General	52%	48%	100%

Fuente: elaboración propia

³ CSDL Condición Socio Demográfica Laboral

Figura 21

Relación entre Género y Estado Civil



Fuente: elaboración propia

Relación de Género y Edad. En la tabla 31 y figura 22, se aprecia que los comprendidos entre 21 y 30 años, que representan el 25% de la muestra, las mujeres constituyen el 19% frente a un 6% de varones. Por otro lado, el segmento de 51 a 60 años que representa el 21% de la muestra, el 17% son varones y un 4% son mujeres. Cabe destacar que, ante el avance del tiempo, la presencia de mujeres disminuye mientras que, en el caso de los varones aumenta.

Tabla 31

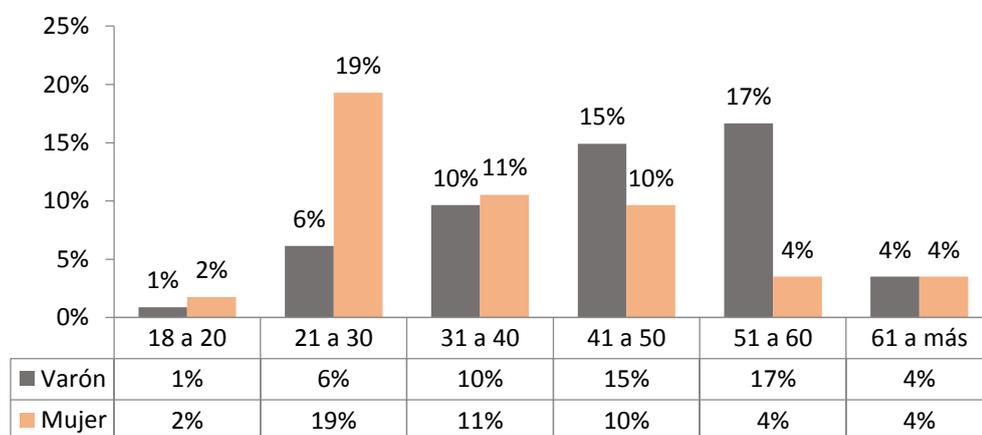
Relación entre Género y Edad

Edad (años)	Varón	Mujer	Total General
18 a 20	1%	2%	3%
21 a 30	6%	19%	25%
31 a 40	10%	11%	20%
41 a 50	15%	10%	25%
51 a 60	17%	4%	20%
61 a más	4%	4%	7%
Total General	52%	48%	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 22

Relación entre Género y Edad



Fuente: elaboración propia

Relación entre Género y Área de Trabajo. En la tabla 32 y figura 23 se aprecian dos segmentos con mayor representación, el primero es el administrativo con un 47% de la muestra, del cual un 34% son mujeres y el 13% varones. El segundo segmento es el de catedráticos con un 36%, donde el 23% son varones y el 13% mujeres.

Tabla 32

Relación entre Género y Área de Trabajo

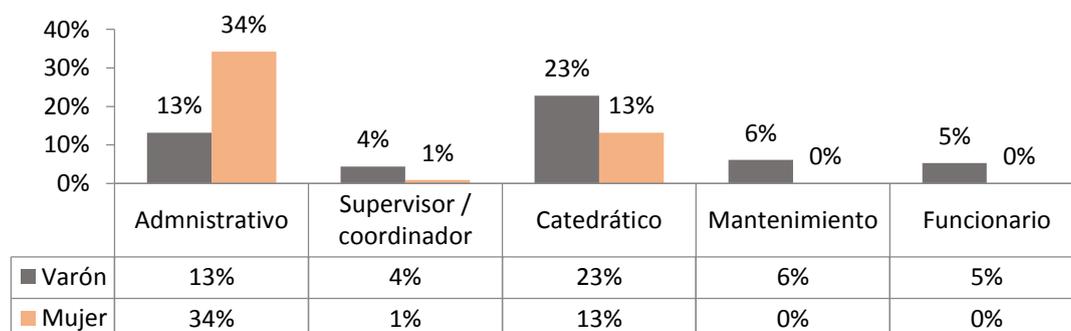
Área de Trabajo	Varón	Mujer	Total General
Administrativo	13%	34%	47%
Supervisor / coordinador	4%	1%	5%
Catedrático	23%	13%	36%
Mantenimiento	6%	0%	6%
Funcionario	5%	0%	5%
Total General	52%	48%	100%

Fuente: elaboración propia

Figura

23

Relación entre Género y Área de Trabajo



Fuente: elaboración propia

Relación entre Género y Antigüedad en la Empresa. En la tabla 33 y figura 24 se aprecia que entre 0 a 2 años de antigüedad en la empresa, que representan un 36% de la muestra, la presencia de mujeres es de 24%, y de varones 12%. Por otro lado, los segmentos de 2 a 20 años, que representa el 59% de la muestra, la presencia de mujeres es de 21% frente a un 38% de varones.

Tabla 33

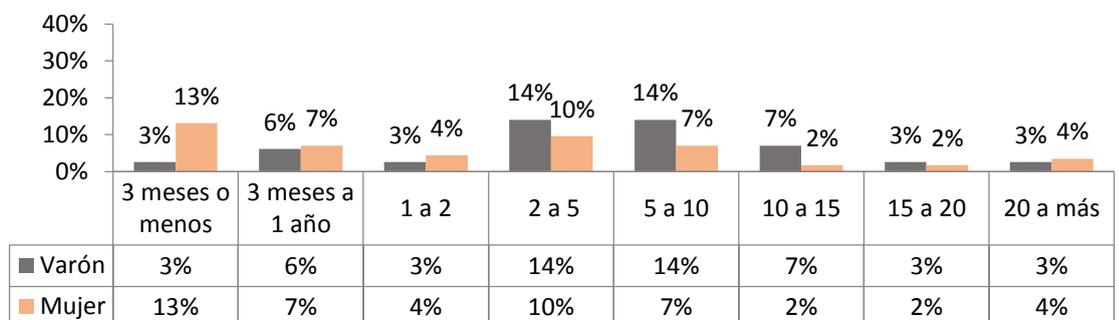
Relación ente Género y Antigüedad

Antigüedad en la Empresa	Varón	Mujer	Total General	Acumulado
3 meses o menos	3%	13%	16%	
3 meses a 1 año	6%	7%	13%	
1 a 2	3%	4%	7%	36%
2 a 5	14%	10%	24%	
5 a 10	14%	7%	21%	
10 a 15	7%	2%	9%	
15 a 20	3%	2%	4%	59%
20 a más	3%	4%	6%	
Total General	52%	48%	100%	

Fuente: elaboración propia

Figura 24

Relación entre Género y Antigüedad



Fuente: elaboración propia

Relación entre Género y Condición Laboral. En la tabla 32 se aprecia que el segmento de plazo parcial representa un 43% del cual un 22% son varones y un 21% mujeres. Cabe destacar que, el primer segmento de Indeterminado, que representa el 28%, un 19% son varones frente a un 9% de mujeres.

Tabla 34

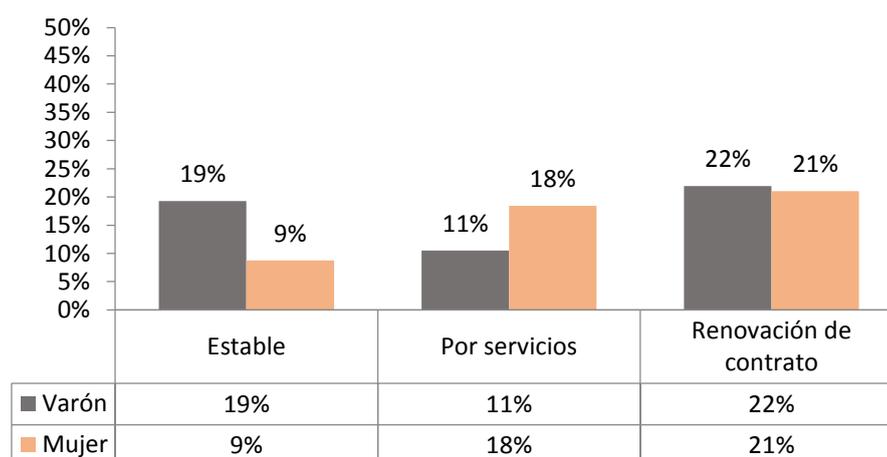
Relación entre Género y Condición Laboral

Condición Laboral	Varón	Mujer	Total General
Indeterminado	19%	9%	28%
Plazo fijo	11%	18%	29%
Plazo parcial	22%	21%	43%
Total General	52%	48%	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 25

Relación entre Género y Condición Laboral



Fuente: elaboración propia

Relación entre Género y Carga familiar. En esta tabla se observa que, el segmento que destaca en la muestra con un 64% es el que manifiesta tener carga laboral. El 39% son varones mientras que el 25% son mujeres.

Tabla 35

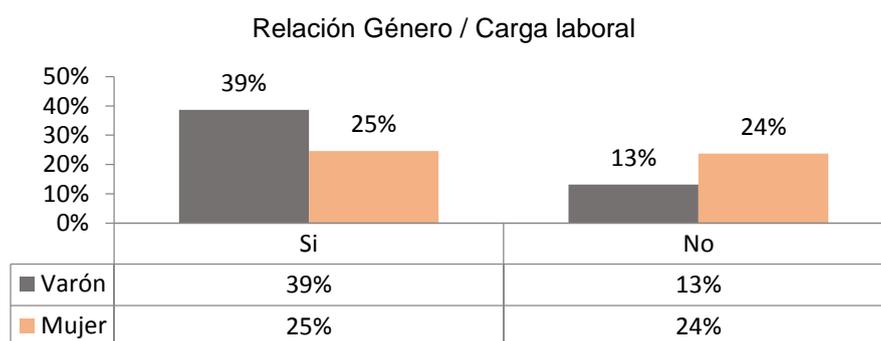
Relación entre Género y Carga Familiar

Carga Familiar	Varón	Mujer	Total General
Si	39%	25%	64%
No	12%	24%	36%
Total General	51%	49%	100%

Fuente: elaboración propia

Figura 26

Relación entre Género y Carga Familiar.



Fuente: elaboración propia

5.1.8. Análisis del alfa de Cronbach

Alpha de Cronbach en la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES)

El coeficiente Alfa de Cronbach, calculado a través del software SPSS 25, nos ha dado un resultado de 0.882, en el que según la teoría del análisis Alfa de Cronbach al ser superior a 0.8 se concluye que la consistencia interna del instrumento UWES es de confiabilidad buena. George & Mallery (2003, p.231).

Tabla 36

Estadística de Fiabilidad de la UWES

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	15

Fuente: SPSS

5.1.9. Alpha de Cronbach en el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (20 Ítems)

El coeficiente Alfa de Cronbach, calculado a través del software SPSS 25, nos ha dado un resultado de 0.936, en el que según la teoría del análisis Alfa de Cronbach al ser superior a 0.9 se concluye que la consistencia interna del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, es de confiabilidad excelente. George & Mallery (2003, p.231) Tabla 35

Tabla 37

Estadística de Fiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	20

Fuente: SPSS

5.2. Resultados inferenciales

5.2.1. Hipótesis General

H0 No existe relación entre el Work Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

HG Existe relación entre el Work Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de CEPEA S.A

Los datos arrojan que la relación entre el Work Engagement y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de CEPEA S.A. de la sede del distrito de Pueblo Libre – Lima, es moderada (0,510) y altamente significativa (0,000). Por la cual se acepta la Hipótesis General.

Tabla 38

Correlación entre Work Engagement y la Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman Work Engagement	Coeficiente de Correlación Sig. (bilateral)	,510** 0,000
		N
		114

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

5.2.2. Hipótesis Específicas

H0 No existe relación entre la dimensión Vigor del Work Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

H1 Existe relación entre la dimensión Vigor del Work Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

Podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada y altamente significativa entre la dimensión vigor del work engagement y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 39

Correlación entre Vigor y la Satisfacción Laboral

			Satisfacción Laboral Total
Rho de Spearman	Vigor	Coeficiente de Correlación	,459**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	114

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H0 No existe relación entre la dimensión Dedicación del Work Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

H2 Existe relación entre la dimensión Dedicación del Work Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

Podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada y altamente significativa entre la dimensión dedicación del Work Engagement y la Satisfacción Laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 40

Correlación entre la Dedicación y la Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral Total
Rho de Spearman	Dedicación	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01

(bilateral).

H0 Existe relación entre la dimensión Absorción del Work Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de CEPEA S.A

H3 Existe relación entre la dimensión Absorción del Work Engagement y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.

Podemos afirmar que existe una correlación positiva baja y altamente significativa entre la dimensión Absorción del Work Engagement y la Satisfacción Laboral. Aunque la correlación es baja esta es altamente significativa por tanto se aprueba la hipótesis alternativa.

Tabla 41

Correlación entre la Absorción y la Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral Total	
Rho de Spearman	Absorción	Coefficiente de Correlación	,358**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	114

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01

(bilateral).

5.3. Otro tipo de resultados de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis

Al comparar, la confiabilidad obtenida 0.882 y los resultados obtenidos por Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro y Grau en el 2000 y Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet en el 2015, cuyas muestras sometidas a la investigación del Work engagement bajo los parámetros socio demográfico laboral, observado en la tabla 42, se obtiene amplias coincidencias y, mediante el análisis de Alfa de Cronbach, se concluye que la consistencia de las preguntas y por ende de sus dimensiones, son de confiabilidad buena.

Tabla 42

Comparación de dimensiones UWES con Alfa de Cronbach

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach
Vigor	.77	.79	.88
Dedicación	.89	.82	.87
Absorción	.73	.66	.87
Universo	Trabajadores que utilizan tecnologías de la información en sus puestos de trabajo	Docentes de educación básica	Trabajadores administrativos, docentes, funcionarios y de mantenimiento. CEPEA S.A.
Muestra	514	145	114
Género	Varones y mujeres	Varones y mujeres	Varones y mujeres
Edad	19 a 58 años	24 a 69 años	18 a 65 años
País	España	Perú	Perú
Año	2000	2015	2020

Fuente: elaboración propia

VI. Discusión de Resultados

6.1. Contrastación de la hipótesis

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna general donde se encontró que existe relación moderada positiva entre el Work Engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de CEPEA S.A, (0,510), existiendo una diferencia significativa en las medias aritméticas de ambas variables (73.34 y 49.49 respectivamente), por lo tanto, el empeño de los colaboradores de Cepea por realizar las labores se encuentra en niveles altos en comparación a los cercanamente moderados que estos obtienen en satisfacción laboral.

Queda como reto para CEPEA incrementar estos niveles de satisfacción laboral, aprovechando las actitudes positivas que conllevan a comportamientos proactivos, teniendo como soporte las puntuaciones altas obtenidas en la conexión física, cognitiva y emocional para el desempeño comprometido y desafiante que exhiben sus colaboradores en su trabajo para contribuir en el logro de las metas organizacionales, con un mínimo de rotación externa.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Brito, Nava & Patlán-Pérez (2017) en su investigación del modelo teórico conceptual entre la satisfacción laboral y el engagement en el personal de salud, donde busca explicar el marco de referencia de un modelo teórico que expresa las relaciones hipotéticas entre la satisfacción laboral y el engagement. Concluyó que la satisfacción laboral es un factor predictivo y significativo

del engagement en el trabajo. Ello, guarda relación con lo que en este estudio se descubre. Además, con la metodología empleada y utilizando el test UWES adaptado a nuestra realidad por Flores J. Cinthya (2015), es sometido al análisis del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo 0.882, en el que según la teoría del análisis Alfa de Cronbach al ser superior a 0.8 la consistencia interna es buena y en el caso de la prueba de satisfacción laboral adaptada a nuestra realidad por Alexis Dominguez-Lara (2016), al ser sometida al coeficiente Alfa de Cronbach, indicó un resultado de 0.936, en el que según la teoría del análisis Alfa de Cronbach al ser superior a 0.9 se concluye que la consistencia interna del instrumento es de excelente confiabilidad.

Se encontró, además, que la relación de las dimensiones vigor y dedicación del work engagement con la satisfacción laboral son positivas, moderada y altamente significativa, mientras que la dimensión absorción, aunque presenta una correlación baja y positiva, es altamente significativa. En los tres casos se reconocieron sus hipótesis alternas.

Estas tres hipótesis alternas, están relacionadas con lo indicado por (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002) donde dice que el Work Engagement ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados con otros y están cognitivamente preocupados por el otro, entendiéndose como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo del empleado por el trabajo. Además, indica que el Work Engagement se diferencia de la Satisfacción Laboral, ya que el primero, combina el alto placer laboral (dedicación) con

la alta activación (vigor, absorción), mientras que la Satisfacción Laboral es, comúnmente, una forma más pasiva de bienestar del empleado. Por último, el Work Engagement es uno de los mejores predictores del desempeño laboral. Además, lo encontrado afirma la relación entre las dimensiones de ambas variables y su presencia, descrita en los niveles de cada una de ellas. Es importante descubrir esta presencia y el nivel en la cual ejerce involucramiento ya que nos permitiría utilizar recursos estratégicos para lograr metas y objetivos organizacionales que involucren a toda la organización a alcanzar la visión propuesta.

Del análisis de la muestra, ella nos evidencia un 52% de varones y un 48% de mujeres. En edades, los más representativos están entre los 21 a 30 años con 25%, al igual que los de 41 a 50 años. Además, un 46 % son solteros y un 40% casados. En el área de personal, los administrativos representan un 47% y los catedráticos 36%. El 60% del personal se encuentra entre el 0 a 5 años de antigüedad. El 43% tienen un contrato de plazo parcial y un 28% en plazo fijo. El 63% manifiesta ser responsable de mantener a un familiar.

Del análisis de la muestra frente a la variable género, un 28% de mujeres manifiestan su condición civil de solteras al igual que un 13% de varones. El 31% de varones son casados como el 10% mujeres. Entre 21 a 30 años, el 19% son mujeres y el 6% varones, mientras que, de 51 a 60 años de edad, el 17% son varones, mientras que las mujeres solo constituyen el 4%. Podemos inferir que, han ingresado un mayor número

de mujeres a la institución que varones, pero los varones son los que permanecen en la organización mucho más tiempo que las mujeres.

En el área administrativa, un 34% son mujeres frente a un 13% de varones, en el grupo de catedráticos, el 23% son varones y las mujeres 13%. Si consultamos quien tiene menos de dos años de antigüedad encontraremos a un 24% de mujeres y un 12% de varones. El 39% de varones declara tener carga familiar frente a un 25% de mujeres.

Del análisis de las CSDL frente a las dimensiones UWES, Iniciamos afirmando que los colaboradores en general, superaron el promedio en los resultados con la UWES.

Podemos decir que los varones destacaron ligeramente en las tres dimensiones del UWES vigor, absorción y dedicación. En la variable grupo de edades se aprecia que, conforme se incrementa la edad, los niveles de las dimensiones de vigor y absorción se incrementan sostenidamente, mientras que la dimensión de absorción decae. Los casados y divorciados, presentan mejores resultados en las dimensiones de vigor y dedicación y los convivientes en absorción. Los funcionarios y el personal de mantenimiento sobresalen en la dimensión de vigor, mientras que la supervisión y coordinadores presentan mayores resultados en las dimensiones de dedicación y absorción. Además, podemos afirmar que, de la muestra, los que tienen de 10 a 15 años de antigüedad, presentan mejores resultados en la dimensión de vigor, mientras que los de 20 años a más, sobresalen en las dimensiones de dedicación y absorción. Los de

condición laboral indeterminada, sobresalen en las tres dimensiones vigor, dedicación y absorción, al igual que los que tienen carga familiar.

Del análisis de las CSDL y la Satisfacción Laboral podemos concluir que, los evaluados con la prueba de satisfacción laboral obtienen resultados sobre el promedio, destacándose a los varones por obtener indicadores superiores en las cuatro dimensiones. Por otro lado, las personas que se encuentran entre 51 y 60 años de edad obtienen mejores resultados en las dimensiones de satisfacción Intrínseca, satisfacción por la supervisión y satisfacción por la participación. Los de 41 a 50 años sobresalen en la dimensión de satisfacción por la producción.

Otro dato importante es que los casados sobresalen en la dimensión de satisfacción Intrínseca, mientras que los divorciados en las dimensiones de satisfacción por la supervisión, satisfacción por la participación y satisfacción por la producción.

En lo relacionado al área de trabajo, los catedráticos destacan en la dimensión de satisfacción intrínseca, mientras que los supervisores /coordinadores en la satisfacción por la participación y la satisfacción por la supervisión. El personal de mantenimiento sobresale en la satisfacción por la producción.

Encontramos otros datos como los que se encuentran laborando de 20 a más años, destacan en las dimensiones de satisfacción intrínseca y satisfacción por la participación, los de 10 a 15 años en la satisfacción por la supervisión y los de 1 a 2 años en la satisfacción por la producción.

En lo que respecta a la variable condición laboral, los que se encuentran en condición indeterminada destacan en las dimensiones de supervisión intrínseca, por la supervisión y por la participación, mientras que los considerados a plazo parcial sobresalen en la dimensión de satisfacción por la producción. Las personas que manifiestan tener carga familiar sobresalen en las cuatro dimensiones frente a los que dicen no tenerla.

6.2. Contratación de los resultados con estudios similares

En el trabajo de grado Engagement y Productividad en las Empresas, presentado por Nicolás Zapata y Rafael Melo (2015), nos presenta la importancia del factor humano como principal razón del éxito en las empresas y del compromiso de sus colaboradores, que se muestran participativos en un ambiente acogedor.

En sus reflexiones nos aclara que la oportunidad de éxito está estrechamente relacionada con la formación y entrenamiento de sus líderes, en el desarrollo de habilidades blandas que les permitan participar como formadores receptivos y comunicadores asertivos, que se involucren y permitan la participación activa de sus colaboradores, delegando y practicando el coaching.

Nos dicen, además, que las organizaciones buscan que sus colaboradores estén comprometidos y se vinculen emocional y conductualmente con la empresa, ya que esto aumenta la productividad y

permite que la satisfacción del cliente sea mayor.

Las organizaciones que laboran en este nivel, adquieren un conocimiento pragmático de metodologías de mejora continua y según Brummelhuis y Baker (2012), una razón de este posible vínculo positivo entre el engagement y la salud de los colaboradores, es que son más propensos a involucrarse en sus tiempos libres a actividades que fomenten la relajación y el posible distanciamiento psicológico del trabajo, incluyendo deportes colectivos, ejercicio personalizados y actividades sociales y pasatiempos. La evidencia de aquella investigación sugiere que los colaboradores comprometidos con su labor experimentan emociones más activas y positivas que aquellos no comprometidos con su labor. Por ejemplo, Schaufeli & Van Rhenen (2006) en un estudio realizado no solo a empleados sino a altos directivos, encontraron que los directivos comprometidos con su labor se sentían más inspirados, enérgicos, alegres y entusiasmados, que aquellos que no lo eran. Según Baker, Demeroutis & Brummelhuis (2012) el engagement está relacionado con el aprendizaje activo, es por esto que se puede decir que, aquellos colaboradores comprometidos con su labor, son más receptivos a descubrir nuevas líneas de acción o pensamiento, con lo cual puede provocar en ellos un comportamiento de aprendizaje y proactividad. Así pues, aquellos empleados comprometidos con su labor están más dispuestos a aprender cosas nuevas, debido a que son más organizados, cuidadosos, responsables y trabajadores. Además, aquellos colaboradores dedicados y

entusiastas respecto a su puesto de trabajo, son más propensos a involucrarse en conductas proactivas, para así lograr mantener un ambiente laboral agradable y mejorarlo cada día (Sonnetag, 2003).

La relación entre el Work Engagement y la Satisfacción Laboral, analizada en la investigación del modelo teórico conceptual entre la Satisfacción Laboral y el Engagement en personal de salud, realizada por José Brito, Martha Nava y Juana Patlán-Pérez (2019) refiere que encontraron que, entre los antecedentes de felicidad relacionados con el trabajo (engagement) en el personal de salud, destaca la satisfacción laboral. Además, describen los enfoques teóricos conceptuales de los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral y su relación con el vigor, la dedicación y la absorción, componentes del engagement.

El análisis sistemático de 30 artículos que dan sustento al modelo teórico conceptual propuesto, demuestra que la satisfacción laboral es un factor predictivo significativo del engagement en el trabajo de los colaboradores. Además, brindó aportes en materia del conocimiento de los factores intrínsecos y extrínsecos que conforman la variable satisfacción laboral y su relación con el vigor, dedicación, y absorción, componentes del engagement.

6.3. Responsabilidad ética

Toda la información que presentamos, ha sido analizada de acuerdo a los criterios exigidos para su publicación mediante el sistema propuesto por la Asociación Americana de Psicología en su 7ma. Edición.

La información que se obtuvo para la presente investigación se describió en el proyecto presentado a la Facultad de Administración de la UNAC, dirigida a su Decano por intermedio del Departamento de Grados y Títulos, en el cual se informó sobre la solicitud presentada a la Gerencia General de CEPEA S.A., pidiendo su autorización. Luego de la aceptación y, en una reunión programada, se les comentó a todos los participantes sobre el propósito del presente trabajo, se les aseguró el carácter de anónimo y que esperábamos su participación. Ante ello, los voluntarios, dejaron constancia del mismo en una hoja de consentimiento.

VII. Conclusiones

Debido a que, tanto la escala UWES y la de Satisfacción Laboral de Melia, han sido estandarizadas para el Perú por Flores (2015) y Domínguez, Calderón y Arroyo (2016), respectivamente. Técnicamente no se ha requerido realizar la prueba de jueces, sin embargo, se tomó la decisión de hallar la confiabilidad de ambas pruebas mediante el Alfa de Cronbach obteniéndose resultados congruentes.

1. Según el objetivo general, se determinó la relación entre el work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A. Los datos arrojaron que el nivel de significancia entre el work engagement y la satisfacción laboral de los colaboradores de CEPEA S.A. de la sede del distrito de Pueblo Libre – Lima, es positiva, moderada y altamente significativa, por la cual se aceptó la hipótesis alternativa; lo que es concordante con valores altos que se obtienen en ambas variables.
2. Según el objetivo específico 1, se estableció la relación entre la dimensión vigor del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A. donde se encontró que, si existe relación entre la dimensión vigor del work engagement y la satisfacción laboral, al encontrarse una correlación positiva, moderada y altamente significativa, por la cual se reconoció la hipótesis alternativa.

3. Según el objetivo específico 2, se determinó la relación entre la dimensión dedicación del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A. donde se encontró que, si existe relación entre la dimensión dedicación del work engagement y la satisfacción laboral, al encontrarse una correlación positiva, moderada y altamente significativa, por la cual se reconoce la hipótesis alternativa.
4. Según el objetivo específico 3, se estableció la relación entre la dimensión absorción del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A. donde se encontró que sí existe relación entre la dimensión absorción del work engagement y la satisfacción laboral, al encontrarse correlación positiva, baja y altamente significativa, por la cual se reconoce la hipótesis alternativa.

Los objetivos 1, 2 y 3, están relacionados con lo indicado por (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002) donde dice que el work engagement ocurre cuando los individuos están emocionalmente conectados con otros y están cognitivamente preocupados por el otro, entendiéndose como el involucramiento, satisfacción y entusiasmo del empleado por el trabajo. Además, indica que el work engagement se diferencia de la satisfacción laboral, ya que el primero, combina el alto placer laboral (dedicación) con la alta activación (vigor, absorción), mientras que la satisfacción laboral es, comúnmente, una forma más pasiva de bienestar del empleado. Por último, el work engagement es uno de los mejores predictores del desempeño laboral. Además, lo encontrado

afirma la relación entre las dimensiones de ambas variables y su presencia, descrita en los niveles de cada una de ellas. Es importante descubrir esta presencia y el nivel en la cual ejerce involucramiento ya que nos permitiría utilizar recursos estratégicos para lograr metas y objetivos organizacionales que involucren a toda la organización a alcanzar la visión propuesta. En resumen, se registró una destacable presencia del work engagement entre los colaboradores mientras que la satisfacción laboral, evaluada en sus dimensiones, especialmente el de producción, no refleja datos auspiciosos, confirmando que el work engagement es la fuerza interna frente a un fin y la satisfacción se logrará de la combinación de las motivaciones y los instrumentos que se le brinde al colaborador para lograrlo. Estas dos variables son importantes en la administración del recurso humano, especialmente si nuestras políticas holísticas laborales buscan concebir una participación que fortalezca el involucramiento de sus colaboradores.

5. Las pruebas psicológicas utilizadas, la UWES y la Satisfacción Laboral de Melía S21/26 adaptadas a nuestra realidad, han reforzado su efectividad diagnóstica y para la toma de decisiones en CEPEA S.A., como en otros entornos educativos y laborales peruanos.

VIII. Recomendaciones

1. Seguir utilizando estas dos herramientas en diversas organizaciones para medir su efectividad y extender su confiabilidad en nuestro país.
2. Mantener una medición constante de estas dimensiones, propias del work engagement y la satisfacción laboral, ya que mantiene una relación simbiótica que, de complementarse, nos daría excelentes resultados de gestión.
3. El conocer esta información del work engagement, nos permitirá tomar decisiones más acertadas y direccionar nuestras estrategias a metas y objetivos organizacionales sostenibles en el tiempo.
4. El conocer esta información de la satisfacción laboral, nos permitirá tomar decisiones más acertadas y direccionar nuestras estrategias de apoyo a nuestros colaboradores con mayor precisión y eficiencia.
5. Programar como parte del nuestro sistema de gestión administrativa, la evaluación de estas variables, ya que, por su importancia para la toma de decisiones, se constituyen como herramientas vitales para la administración de empresas.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, G. (2018). Compromiso organizacional y su relación con work engagement en instituciones públicas. (*Maestría*). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Arango, A. (2015). Prácticas de recursos humanos y su relación con el engagement de los empleados de una institución de Educación Superior en la ciudad de Bogotá Colombia. (*Doctoral dissertation*). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Ávila, H. (2010). *Metodología de la Investigación aplicada a los negocios*. Lima, Perú. Recuperado el 23 de julio de 2019
- Bakker, A. B. (2011). Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo? *Ciencia & Trabajo*, 135-142. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Bakker, A., & Schaufeli, W. (2008). Positive organizational behavior: engaged employees in flourishing organizations. *Journal of Organizational Behavior*(29), 147-154. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Borrego-Alés, Y. (2016). El "engagement" en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales. (*Tesis Doctoral*). Universidad de Huelva, Huelva, España. Recuperado el 2 de Enero de 2020

- Brito, J., Nava, M., & Patlán-Pérez, J. (2017). Modelo teórico conceptual entre la satisfacción laboral y el engagement en personal de salud. *(Doctoral)*. Universidad Autónoma de Baja California, Tijuana, México. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Castro, C. (2019). Satisfacción laboral y compromiso docente en la Institución Educativa Fe y Alegría 36 de La Esperanza-2019. *(Maestría)*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Cuno, E. (s.f.). El desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Pedro, Canchis – Cusco. *(Maestría)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Cuzco, Perú. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Diaz, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona, España: UOC. Recuperado el 2 de Febrero de 2020
- Diseth, A. (2011). Autoeficacia, orientaciones de objetivos y estrategias de aprendizaje como mediadores entre los logros académicos anteriores y posteriores. *Aprendizaje y diferencias individuales*(21), 191-195. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Flores Jiménez, C. F. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. . *Liberabit*, 195-206. Recuperado el 2 de Febrero de 2020

- Gimenez, O. (1999). Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. *Título de maestría*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado el 2 de Febrero de 2020
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*(62), 165-174. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business - unit - level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*(87), 268-279. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Herzberg, F. (1968). Una vez más ¿Cómo motiva a los empleados? Recuperado el 1 de Febrero de 2020
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1993). *La motivación para trabajar*. NJ, EEUU: New Brunswick. Recuperado el 2 de Febrero de 2020
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*(33), 692 - 724. Recuperado el 2 de Enero de 2020

- Kolb, D., Rubin, I., & McIntyre, J. (2001). *Psicología de las organizaciones*. México D.F., México: Prentice Hall. Recuperado el 2 de Febrero de 2020
- Lagos, S. (2016). Diseño de una intervención para mejorar el work engagement en empleados de tienda de retail y su impacto en el desempeño a nivel organizacional. (*Maestría*). Universidad de Concepción, Concepción, Chile. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Lazzati, S. (2011). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. México D.F., México: Granica. Recuperado el 2 de Febrero de 2020
- Loyola, E. (2018). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los. (*Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Barranca, Perú. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Lozano-Paz, C., & Reyes, M. (2017). Una mirada desde la autoeficacia general y engagement laboral. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 134-148.
doi:<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.11.503>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2008). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. John Wiley & Sons, San Francisco. Recuperado el 2 de Enero de 2020
- Paez, I. (2010). *La influencia del desempeño social corporativo en la satisfacción laboral de los empleados: una revisión teórica desde*

la perspectiva multinivel. Estudios gerenciales. Recuperado el 2 de Febrero de 2020

Portilla, R. (2017). *Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental*. Lima, Perú.
Recuperado el 2 de Febrero de 2020

Rivas, V. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en las compañías de transporte de carga pesada en el cantón el empalme. (*Master`s thesis*). Universidad Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 2 de Enero de 2020

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México D.F.
Recuperado el 2 de Febrero de 2020

Rodriguez, M. (2002). *Modelos Integrados de Acción Tutorial, Orientación Curricular y Construcción del Proyecto Profesional*. Universidad del Valle, Barcelona, España. Recuperado el 2 de Febrero de 2020

Rosales, J. (2019). Compromiso laboral y desempeño profesional en docentes universitarios del área de estudios generales de la Universidad Privada del Norte sede Breña en el año 2018. (*Maestría*). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
Recuperado el 2 de Enero de 2020

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2005). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement.

Ansiedad y estrés. *Ansiedad y Estres*, 11. Recuperado el 2 de Enero de 2020

Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of applied Psychology*(90), 1217-1227. Recuperado el 1 de Febrero de 2020

Salanova, M., Schaufeli, W. B., Xanthopoulou, D., & Bakker, A. B. (2010). La espiral de ganancia de recursos y compromiso laboral: mantener una vida laboral positiva. *Compromiso laboral: un manual de teoría e investigación esenciales*. 118-131. Recuperado el 2 de Enero de 2020

Schaufeli, W., & Salanova, M. (2007). Compromiso laboral: gestión de cuestiones sociales y éticas en las organizaciones. Recuperado el 2 de Enero de 2020

Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*(55), 3-6. Recuperado el 2 de Enero de 2020

sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement and proactive behavior: a new lookat the interface between non work and work. *Journal of applied Psychology*(88), 518-528. Recuperado el 1 de Febrero de 2020

Yactayo, Y. D., & Alfaro, K. (. (2019). Nivel de Engagement en los colaboradores de la Municipalidad de Ate, Lima, 2019. (*Bachiller*). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado el 2 de Enero de 2020

Zapata, B., & Mello Camacho, R. (2015). Engagement y productividad en las empresas. (*Doctoral dissertation*). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. Recuperado el 2 de Enero de 2020

ANEXOS

Anexo 01 Matriz De Consistencia

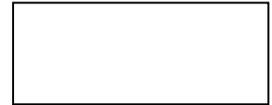
TITULO: Work engagement y satisfacción laboral en Cepea S.A.

AUTOR: Roberto Andrade Escobedo



PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de work engagement de los colaboradores de CEPEA S.A.? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de CEPEA S.A.? ¿Qué relación existe entre la dimensión vigor del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.? ¿Qué relación existe entre la dimensión dedicación del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.? ¿Qué relación existe entre la dimensión absorción del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.? 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Describir el nivel de work engagement de los colaboradores de CEPEA S.A. Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de CEPEA S.A. Establecer la relación entre la dimensión vigor del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A. Determinar la relación entre la dimensión dedicación del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A. Establecer la relación entre la dimensión absorción del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A. 	<p>Hipótesis general</p> <p>HG Existe relación entre el work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.</p> <p>Ho No existe relación entre el work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1 Existe relación entre la dimensión vigor del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.</p> <p>HO No existe relación entre la dimensión vigor del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.</p> <p>H2 Existe relación entre la dimensión dedicación del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.</p> <p>HO No existe relación entre la dimensión dedicación del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.</p> <p>H3 Existe relación entre la dimensión absorción del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.</p> <p>HO Existe relación entre la dimensión absorción del work engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de CEPEA S.A.</p>	<p>1. Work Engagement</p> <ol style="list-style-type: none"> Vigor Dedicación Absorción. <p>2. Satisfacción Laboral</p> <ol style="list-style-type: none"> Satisfacción intrínseca Satisfacción con la supervisión. Satisfacción por la participación. Satisfacción con la calidad de producción. 	<p>Tipo de investigación Descriptivo, correlacional.</p> <p>Método Hipotético, deductivo.</p> <p>Diseño No experimental Corte transversal.</p> <p>Población y muestra N=243 n=128 colaboradores.</p> <p>Técnica: encuesta Instrumento: Test de Work Engagement (entusiasmo por el trabajo) adaptado por Flores J. Cinthya. 2015. Cuestionario de Satisfacción S21/26: adaptado por Alexis Domínguez-Lara, A. 2016</p>

Anexo 02 Consentimiento informado



El propósito de esta ficha de consentimiento informado es solicitar su participación voluntaria en la presente investigación conducida por el Lic. Roberto Andrade Escobedo de la Universidad Nacional del Callao. La meta de este estudio es evaluar los aspectos relacionados entre el entusiasmo del trabajador y la satisfacción laboral.

Si accede a participar de este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios, uno de 15 preguntas y el otro de 26 preguntas. Esto tomará aproximadamente 18 minutos de su tiempo.

Su participación es estrictamente voluntaria. La información será confidencial y solo será utilizada para fines de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene dudas sobre esta investigación, puede hacer preguntas durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Muchas gracias por su participación.

Firma del participante



Anexo 03 Ficha de datos CSDL

Condiciones Socio Demográfica laboral

En esta primera parte del cuestionario debe reflejar algunos datos personales. Debemos hacerle recordar que con estos datos no pretendemos identificarlo. El propósito de esta sección es poder agrupar sus respuestas con la de otros trabajadores con quienes comparte características similares y con ello ver si estas mantienen relación con los instrumentos psicológicos que le serán aplicados.

D1	Género	Varón	1
		Mujer	2
D2	Edad	18 a 20 años	1
		21 a 30 años	2
		31 a 40 años	3
		41 a 50 años	4
		51 a 60 años	5
		61 años a más	6
D3	Estado civil	Soltero (a)	1
		Casado (a)	2
		Divorciado/ separado (a)	3
		Conviviente	4
		Viudo (a)	5
D4	Área de trabajo	Administrativo	1
		Supervisor coordinador	2
		Catedrático	3
		Mantenimiento	4
		Funcionario	5
D5	Antigüedad en la empresa	3 meses o menos	1
		3 meses un día a 1 año	2
		1 año un día a 2 años	3
		2 años un día a 5 años	4
		de 5 años 1 día a 10 años	5
		de 10 años un día a 15 años	6
		de 15 años un día a 20 años	7
		de 20 años un día a más	8
D6	Condición laboral	Indeterminado	1
		Plazo fijo	2
		Plazo parcial	3
D7	Carga familiar	Si	1
		No	2



Anexo 04 TEST (UWES)

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le 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 le presenta a continuación.

N°	Afirmaciones	Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: Algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.							
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.							
4	Soy muy persistente en mis responsabilidades.							
5	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.							
6	Mi trabajo está lleno de retos.							
7	Mi trabajo me inspira.							
8	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.							
9	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.							
10	Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.							
11	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí.							
12	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.							
13	Me "dejo llevar" en mi trabajo.							
14	Estoy inmerso en mi trabajo.							
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							



Anexo 05 S21 /S26

INDICACIONES: A continuación, encontrará 26 enunciados, los cuales deberá leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda a su grado de acuerdo con la afirmación, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas.

Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1	Me gusta mi trabajo.					
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.					
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.					
4	Mi salario me satisface.					
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.					
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.					
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.					
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.					
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.					
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.					
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.					
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.					
13	La supervisión que recibo es satisfactoria.					
14	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple las leyes laborales.					
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.					
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.					
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.					
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo, aspectos de mi trabajo.					
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.					
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.					
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.					
22	Estoy satisfecho del trabajo que realizo con mis compañeros.					
23	Estoy satisfecho de los incentivos que me dan.					
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.					
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.					
26	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.					

Anexo 06 Base de datos

Variable 1: satisfacción laboral																				Variable 2: entusiasmo por el trabajo																		
N°	Satisfacción intrínseca					Satisfacción con la supervisión					Satisfacción por la participación					Satisfacción con la calidad de producción				Vigor					Dedicación					Absorción								
	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P1	P2	P2	P2	P2	P2	P2	P2	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16		
1	4	3	3	1	2	1	1	1	2	0	2	2	0	1	3	2	0	0	1	2	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	2	6	6	
2	4	3	3	1	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	3	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6		
3	4	4	1	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	4	6	6	6		
5	4	4	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	4	6	6	6		
6	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	5	5	3	6	5	5	3	3	5	5	6	6	5	6	5	6	5	
7	3	4	2	1	1	3	0	1	2	3	0	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
8	3	2	3	0	3	3	0	2	2	2	2	3	2	2	2	3	0	0	0	2	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
9	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	
10	3	3	3	1	2	3	1	2	0	1	2	3	1	2	1	4	0	0	3	3	5	5	6	6	6	5	5	6	6	3	3	5	0	6	1	1		
11	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	1	1	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5		
12	4	3	3	0	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	5	6	5	6	6	5	6	5	6	0	2	5	5	6	6		
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6		
14	4	3	4	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	0	1	3	2	2	1	6	6	2	2	2	5	5	5	5	1	5	5	5		
15	4	3	4	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	5	2	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	4	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5		
17	3	3	3	1	2	3	0	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	5	6	5	3	5	5	5	4	5	2	3	2	2	2		
18	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	5	3	4	5	5	2	3	3	3	3	1	3	1	1	0	0		
19	4	2	3	0	3	2	0	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	6	1	6	6	6	6	6	5	6	6	5	4	0	6	4	4	4	
20	4	4	4	1	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	0	0	0	6	6	6		
21	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
22	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	1	2	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5

Desde el 01 al 22...

Continuación del 93 al 114..

Variable 1: satisfacción laboral																				Variable 2: entusiasmo por el trabajo															
N°	Satisfacción intrínseca					Satisfacción con la supervisión					Satisfacción por la participación					Satisfacción con la calidad de producción				Vigor					Dedicación					Absorción					
	P1	P2	P3	P4	P5	P13	P14	P15	P16	P17	P10	P11	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
93	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5
94	3	4	3	1	4	2	1	2	3	2	0	3	2	3	3	0	2	3	4	6	3	6	4	6	6	6	6	6	0	6	6	0	6	6	
95	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
96	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	1	1	1	6	1		
97	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	5	6	2	3	5	4	3	5	3	5	5	
98	2	2	2	0	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	5	3	4	4	3	2	1	4	3	3	1	2	2	2		
99	3	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
100	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	4	6	6	6	5	4	5	6	6	6	5	5	4	4	
1	2	2	3	0	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	5	6	2	1	4	5	5	6	5	4	4	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	0	4	5	
3	4	4	4	1	3	3	2	2	3	3	2	3	0	1	3	4	0	2	3	4	6	6	1	6	6	6	6	6	6	6	0	5	6	6	
4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	4	5	5	5	5	5	3	6	6	6	6	5	5	5	5	
5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	4	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	4	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6
7	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	1	3	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	1	3	2	2	5	5	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	
10	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
11	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	6	5	5	6	6	5	5	6	4	5	3	5	5
12	4	4	4	1	3	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	3	2	2	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6
13	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5

Anexo 07 Estadísticas de Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad en la UWES ítems

Se aprecia que en la columna *Alfa de Cronbach* “*Si el elemento se ha suprimido*”, según la teoría del análisis Alfa de Cronbach al encontrarse valores superiores a 0.8, en esa columna, se concluye igualmente, que la consistencia interna de los ítems es de confiabilidad buena.

Estadísticas de Fiabilidad en la UWES ítems

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	68,4298	151,557	,490	,876
2	68,7193	153,637	,405	,880
3	68,4737	146,358	,564	,873
4	67,9561	156,803	,503	,877
5	67,9474	159,236	,418	,879
6	68,2632	155,151	,445	,878
7	68,4825	142,871	,711	,867
8	68,4912	144,288	,671	,868
9	68,0175	150,265	,695	,870
10	68,1667	149,255	,535	,874
11	68,7632	143,740	,498	,878
12	68,6491	142,531	,547	,875
13	69,2281	140,797	,538	,876
14	68,5000	143,898	,639	,870
15	68,7018	141,733	,610	,871

Fuente: SPSS

Estadísticas de fiabilidad del Cuestionarios de Satisfacción Laboral

S21/26

Se aprecia que en la columna *Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido*, según la teoría del análisis Alfa de Cronbach al ser superior a 0.8 se concluye que la consistencia interna de los items es de confiabilidad excelente. George & Mallery (2003, p.231).

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	46,0439	150,856	,402	,936
2	46,5439	145,259	,525	,934
3	46,4211	145,573		,934
4	47,8596	142,865	,535	,935
5	46,9123	142,311	,614	,933
10	47,3333	143,835	,622	,933
11	46,6842	144,183	,611	,933
13	46,9474	139,342	,753	,930
14	47,6228	138,255	,711	,931
15	47,1053	141,599	,691	,931
16	46,9123	140,983	,726	,931
17	47,0702	142,491	,694	,931
19	47,2544	137,590	,765	,930
20	47,0175	138,230	,795	,929
21	46,8421	141,798	,719	,931
22	46,4561	151,383	,347	,937
23	47,9123	140,948	,631	,932
24	47,4211	142,511	,578	,934
25	47,1579	143,922	,650	,932
26	46,8158	145,461	,617	,933

Fuente: SPSS