



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Engagement y satisfacción laboral en área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la
empresa Everis BPO, Cercado - Lima

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Vega Ccochachi, Karol Gianina (ORCID:0000-0003-2461-5520)

ASESORES:

Mg. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo (ORCID:0000-0002-4976-6782)

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID:0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres y a mis tías Pauli y Maxi, ya que son mi motor e inspiración para poder cumplir todas mis metas trazadas y seguir superándome como persona y profesional.

Dedicarlo, además, a mi pequeño hermano, que soy su modelo a seguir.

Agradecimiento

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por haberme dado salud y trabajo; a mis padres, mi familia y mi pareja, por su gran amor y apoyo incondicional en todo este trayecto; y a mis grandes amigos, que, gracias a su apoyo moral y académico, me ayudaron a culminar mi investigación.

Índice

| | |
|--|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice | iv |
| Índice de tablas | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. METODOLOGÍA | 24 |
| a. Tipo y diseño de la investigación | 24 |
| b. Operacionalización de variables | 25 |
| c. Población, muestra y muestreo | 28 |
| d. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 28 |
| e. Métodos de análisis de datos | 30 |
| f. Aspectos éticos | 30 |
| III. RESULTADOS | 31 |
| IV. DISCUSIÓN | 36 |
| V. CONCLUSIONES | 39 |
| VI. RECOMENDACIONES | 41 |
| REFERENCIAS | 43 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Competencias psicosociales de los empleados engaged | 12 |
| Tabla 2 Comparación de los elementos del burnout y del engagement | 17 |
| Tabla 3 Dimensiones de satisfacción laboral según Palma | 18 |
| Tabla 4 Dimensiones de satisfacción laboral según Bastardo | 19 |
| Tabla 5 Dimensiones de satisfacción laboral según Robbins | 20 |
| Tabla 6 Matriz de operacionalización de las variables de la investigación | 26 |
| Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad | 29 |
| Tabla 8 Tabla cruzada entre engagement y satisfacción laboral | 31 |
| Tabla 9 Tabla cruzada entre vigor y satisfacción laboral | 32 |
| Tabla 10 Tabla cruzada entre dedicación y satisfacción laboral | 33 |
| Tabla 11 Tabla cruzada entre absorción y satisfacción laboral | 34 |
| Tabla 12 Matriz de consistencia | 54 |
| Tabla 13 Asistencias y ausentismos en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad | 58 |
| Tabla 14 Edades de los colaboradores en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad. | 58 |
| Tabla 15 Antigüedad laboral de los colaboradores en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad.. | 59 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, a través de las teorías de Schaufeli (2015) para la variable de engagement y la teoría de Palma (2006) para la variable de satisfacción laboral. El tipo de investigación fue aplicada, con nivel de investigación descriptivo y correlacional, con diseño de investigación no experimental. Para esta tesis se usó como población a los 30 colaboradores del área de Préstamos de Libre disponibilidad de la empresa Everis BPO y, debido que la población fue pequeña, se optó por usar el censo como muestra. Para esta investigación, no se requirió realizar la validación de Juicio de Expertos debido a que se usó los instrumentos ya validados y adaptados, Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo UWES - Versión en español con 17 ítems y Cuestionario de Satisfacción Laboral; la confiabilidad fue realizada con el coeficiente Alfa de Cronbach. El análisis de los datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS versión 24.0, con lo que se llegó a evidenciar que existe relación moderada significativa entre ambas variables de estudio, a través del coeficiente de correlación de Spearman que dio como resultado $Rho = 0.649$, Sig. Bilateral = 0.000, ($p \leq 0.05$).

Palabras clave: Engagement, satisfacción laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The main objective of this research was to identify the relationship between engagement and job satisfaction in the area of Free Availability Loans of the company Everis BPO, through the theories of Schaufeli (2015) for the variable of engagement and the theory of Palma (2006) for the variable of job satisfaction. The type of research was applied, with descriptive and correlational research level, with non-experimental research design. For this thesis, the population used was the 30 employees of the Free Availability Loans area of the Everis BPO company and, since the population was small, it was decided to use the census as a sample. For this research, it was not necessary to perform the Expert Judgment validation because the instruments already validated and adapted, the Utrecht Work Engagement Scale UWES - Spanish version with 17 items and the Job Satisfaction Questionnaire, were used; the reliability was performed with Cronbach's Alpha coefficient. The data analysis was done using the statistical program SPSS version 24.0, with which it became evident that there is a significant moderate relationship between both study variables, through Spearman's correlation coefficient which resulted in $Rho = 0.649$, Bilateral Sig. = 0.000, ($p \leq 0.05$).

Keywords: Engagement, job satisfaction, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la realidad problemática, en la actualidad, las empresas del sector outsourcing están aumentando en el mercado, dado que cada vez las compañías prefieren tercerizar sus servicios y/o procesos, sean primarios o secundarios, para así poder ahorrar en costos y aumentar sus ganancias. Ya que las empresas tercerizadoras cada vez más adquieren otros procesos de sus actuales clientes o de clientes nuevos, genera que el personal de dicha entidad tenga mayor carga laboral, lo que conlleva a verificar el engagement y la satisfacción laboral que cada colaborador tiene hacia su empresa.

Ahora bien, en el contexto internacional, la revista que lleva por nombre *The Journal for Decision Makers* (2016) han estudiado sobre el comportamiento de los trabajadores de las organizaciones, de sus siglas en inglés OCB, han enfocado su estudio en entender los precedentes de los OCB y sobre acentuar los resultados que influyen positivamente para las empresas (p.309). Lo que se desea rescatar es que, en investigaciones recientes sobre el engagement, se centran en comprender los antecedentes y las implicaciones positivas que este constructo tiene sobre la empresa.

Asimismo, en la revista *Wiley Periodicals, Inc.* (2016) indica que “explicamos cómo los individuos ganan más recursos a medida que envejecen, (...) que esta relación positiva entre la edad y los recursos explica por qué las personas mayores tienen altos niveles de compromiso laboral”. Lo cual quiere decir que, en su estudio realizado, llegaron a la conclusión que mientras más años tenga el colaborador laborando dentro de la empresa, el nivel de engagement se elevará.

De la misma manera, se puede apreciar en el artículo *Facets of job satisfaction and work engagement* (2017) ya que, en base a los resultados que arrojaron su investigación, que, en todas las fases de satisfacción laboral es el causante principal de todas las dimensiones que tiene el engagement, asimismo, indican que la satisfacción con las restricciones está vinculada de manera negativa a la dimensión absorción de la variable engagement. Esto quiere decir que, por más que un colaborador esté motivado y hay demasiada carga laboral, no estará concentrado en sus roles y no será del todo productivo.

También, en el artículo *Job Satisfaction and Work Engagement: A study using private sector bank managers* (2017) dice que “Cuando los empleados se involucran en su

trabajo, entran en un modo interactivo compuesto de desafíos, inspiraciones y orgullo [...] El compromiso proporciona la principal contribución a la satisfacción laboral de estos” (pg.3). Dicho de otra manera, un empleado comprometido con sus funciones, podrá obtener satisfacción por lo que hace si éste tiene una relación positiva.

Además, podemos ver que en la revista *Cogent Psychology* (2018) menciona que:

Los resultados generados nos permiten hacer la afirmación generalizada de que el compromiso laboral depende no sólo del nivel de satisfacción laboral, sino también del sentido dependiente de coherencia y resiliencia como mediadores de la relación que se examina. Las personas que ocupan puestos independientes se comprometen en su trabajo, en particular en las dimensiones de absorción y vigor, si demuestran un alto nivel de satisfacción laboral que activa el sentido de coherencia y resiliencia (p.14).

Por otro lado, la investigación tiene como resultados que el engagement no solo depende de la satisfacción laboral, sino que también depende de la coherencia y resiliencia que actúan como mediadores de dicha relación.

Así pues, en la revista *Psicodebate* (2019), en relación con la variable engagement, indican que, en los resultados de varias investigaciones, lo vinculan con elevados niveles de satisfacción, así como el desempeño en el trabajo (p.79). Como se ha dicho, el engagement está muy relacionado con la satisfacción laboral, ya que van de la mano, por lo que, un colaborador engaged y satisfecho estará con mayor motivación al momento de realizar las tareas asignadas a su rol.

Después, en la revista *Central European Management Journal* (2020) indican que “A pesar de la popularidad del compromiso de los empleados en la última década, las organizaciones de todo el mundo luchan con empleados que no están comprometidos en el trabajo”. La cual, quiere decir que, aún falta que las empresas trabajen aún más en este ámbito para poder tener a los colaboradores 100% comprometidos.

Además, en la revista *System Safety: Human - Technical Facility – Environment* (2020) mencionan que “Un empleado satisfecho se dedica al trabajo, cumple mejor las órdenes, se preocupa por los demás y por sí mismo. Se siente seguro en la empresa.” En

pocas palabras, la satisfacción laboral en los empleados, también influye a que los colaboradores pongan más empeño en sus gestiones diarias.

Por otro lado, las empresas, a nivel nacional, están velando por la satisfacción, la cultura, el clima laboral, entre otros factores que perciben los colaboradores dentro de su centro de labores, ya que, si los colaboradores no sienten que la empresa para la cual trabajan no les brinda beneficios y buena calidad de vida laboral, estos se retiran de la empresa, pero si disminuyen la rotación del personal, se incurriría en menos costos por reclutamiento y capacitación de personal nuevo.

A saber, las empresas recurren a modernizarse tecnológicamente, con la finalidad de implementar mayor maquinaria en reemplazo de colaboradores; sobre esto, según el diario El Peruano (2017) indica que, al realizar estos cambios, habría daños en los ámbitos de las actitudes, en la cultura organizacional, así como reflejos negativos en el trabajo, la repartición de poderes. Además, en el ámbito administrativo, se verían comprometidos negativamente el reclutamiento de nuevo personal, así como su capacitación, el compromiso laboral y todo lo relacionado a que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo.

Asimismo, en el ámbito local, nos ubicamos en el sector de servicios, siendo más específicos en el rubro de outsourcing, se encuentra Everis BPO SAC, la cual se ve afectada, principalmente, por el nivel de ausentismo dentro del área, el cual incluye cantidad de tardanzas y faltas (ver *Anexo 3*), lo que genera que el personal que sí acude a laboral en forma puntual, se sobrecarguen de trabajo y que tengan que quedarse más tiempo para poder culminar con los pendientes del día. Es importante que la empresa Everis BPO SAC no descuiden ni sobrecarguen a sus colaboradores, ya que estos son la pieza clave para que la empresa pueda marchar bien. Los colaboradores son la base de la pirámide organizacional, sin estos o sin el compromiso y satisfacción, de cada uno de ellos por las labores que realizan día a día, la empresa no sería rentable y no generaría las ganancias deseadas.

La situación problemática de la investigación muestra el uso inadecuado del engagement, con excesivo tiempo de estancia en el trabajo del recurso humano, escasa motivación, baja concentración en el trabajo, baja fluidez en el trabajo, todo ello relacionado con la baja satisfacción laboral y con inadecuadas condiciones físicas, escasos beneficios

laborales, deficientes políticas administrativas, relaciones sociales, y el escaso desarrollo personal de la fuerza laboral.

Por estos motivos mencionados, se ha decidido hacer la investigación sobre la relación entre Engagement y satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018, esto debido a que se desea identificar si están comprometidos con su trabajo, además de que no se visualiza una plena satisfacción laboral por parte de los colaboradores, por lo que, con este proyecto de investigación, servirá para poder identificar la relación existente entre ambas.

Con respecto a los trabajos previos, a nivel internacional, se tiene a Borrego (2016), que la investigación al cual nombra “El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales”, se enfocó en explorar la relación que existe entre las diferentes variables que conforman esta referencia que toma como fundamento primordial al constructo engagement. La teoría se basó en analizar la teoría del modelo que explica el engagement, el cual es el modelo de demandas/recursos laborales. En la parte metodológica usó cuestionarios aplicado individual y voluntariamente en el horario de trabajo. En conclusión, el autor indica que el engagement tiene efectos que son positivos en la satisfacción laboral; pero, en comparación de otros medios de trabajo como la autoeficacia, no tiene un rol que es intermediario entre los resultados organizacionales y las demandas laborales como la satisfacción laboral. Tuvo como resultado que el engagement señaló una correlación significativa y positiva con la variable de satisfacción laboral ($r = .46, p < .01$). El aporte de esta investigación hacia mi proyecto es que el engagement da consecuencias positivas sobre la variable satisfacción laboral, en consecuencia, es factible indicar que sí están correlacionadas.

También Vorina et al. (2017), en su artículo titulado “Un análisis de la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados” tuvo el objetivo de determinar si (y cómo) el compromiso de los empleados influye en la satisfacción del trabajo. Tuvieron una muestra ocasional de 594 encuestados que trabajan en el sector público y no público en Eslovenia. Se realizó una encuesta escrita desde el 4 de enero de 2016 hasta el 14 de marzo de 2016. IBM SPSS 20 fue usado para los análisis de las estadísticas. Los resultados confirman que el vínculo que existe en medio del compromiso de los empleados y la satisfacción es positiva y estadísticamente significativo (nivel de significación del 5 %),

basado en la regresión lineal $F(1,583) = 296,14$, valor $p = 0,000$, R -cuadrado = $0,337$. En conclusión, se desprende que no existe una diferencia significativa entre el compromiso del empleado y el género, y no hay ninguna estadística significativa entre la satisfacción laboral y el género. El aporte de este artículo para el presente trabajo es que sí existe una relación en medio de ambas variables, independientemente del género de los empleados.

También Marsollier y Expósito, C. (2017), en su artículo titulado “Los valores y el compromiso laboral en el empleo público” sostuvo el objetivo de conocer la relación entre los valores predominantes y el nivel de engagement. Trabajaron con un muestreo intencional y corte transversal, que estuvo compuesto por un total de 147 trabajadores de un sector estatal de la ciudad de Mendoza, Argentina, lo que corresponde al 63% de la población del sector que abordó. La metodología que usaron fue cuantitativa. Aplicaron el EVAT 301 (Cuestionario de Valores en el Trabajo) y para la variable de compromiso laboral usaron el cuestionario UWES2. Estos resultados mostraron agrupaciones entre uno y otro cuestionario, esto sugirió la relevancia de rescatar la posición central de los valores que son personales y de la organización como forma de estimular la dedicación al trabajo y la motivación y, lo que es en beneficio de la construcción de organizaciones saludables. De este artículo podemos rescatar que, los valores están relacionados con una de las variables en estudio de la actual investigación, que es el engagement ya que, en la dimensión dedicación también tiene influencia por el hedonismo, que se entiende como la búsqueda de gratificaciones en pro de uno mismo, donde sentirse incluido con la propia tarea puede ser interpretado como un componente de gratificación personal.

Por otra parte, Arya y Sainy (2017), en su artículo “Estudiar el impacto del clima organizativo en el compromiso de los empleados en el sector bancario, con especial referencia al Banco del Estado de India, en la ciudad de Indore”, tuvo como propósito identificar los factores que impulsan la participación de los empleados en el sector bancario con especial referencia al SBI, Indore. La presente investigación contó con una muestra de 100 empleados reales que trabajan en el SBI [Indore]. Las respuestas se recogieron a través de cuestionario auto estructurado basado en una escala de cinco puntos de Likert. Gráfico circular y porcentaje. El resultado muestra que hay un vínculo significativo entre el clima organizacional y el compromiso. El estudio también se centró sobre las causantes del clima organizacional que son la estructura, la responsabilidad, las normas, el apoyo, compromiso, recompensa, calidez y riesgo y conflicto que afectan a las conductas contraproducentes que

actúan como motor de la contratación de los empleados del banco. La investigación intentará además examinar. El aporte de este artículo se ve en las conclusiones ya que proporcionan aportaciones vitales a los directivos para enmarcar sus estrategias. Los factores que ayudan a comprometerse con los empleados y puede ser utilizado eficazmente por el departamento de Recursos Humanos de diferentes empresas e inclusive de diferentes sectores.

Asimismo, Kumar et al (2018), en su artículo titulado “El apoyo de los directivos al desarrollo y la intención de rotación: El papel del apoyo organizativo, el compromiso laboral y la satisfacción en el trabajo” tuvo como objetivo integrar los aprendizajes de la teoría del intercambio social, la teoría del apoyo organizacional y el modelo JD-R para explorar la relación entre el apoyo al desarrollo, el compromiso laboral (WE), la intención de rotación (TI), la satisfacción laboral (JS). Se planteó la hipótesis de que la relación entre el apoyo gerencial para el desarrollo (MSD) y la TI se explicaría a través del apoyo organizacional para el desarrollo (OSD), WE y la satisfacción laboral general (OJS). Se empleó una encuesta transversal sobre una muestra de 5.088 empleados de la industria de servicios que experimentan cambios organizacionales y trabajan en el contexto de empresa a empresa. Las respuestas se analizaron utilizando SPSS 20. El estudio encontró apoyo para la mediación de OSD, WE y OJS, respectivamente de la relación MSD y TI. Asimismo, también se apoyó la mediación de la relación MSD-OJS por OSD y WE, respectivamente. Además, OSD midió la relación entre MSD y WE; mientras que la relación entre OSD y TI fue mediada por WE y OJS, respectivamente y adicionalmente, la relación OSD-OJS fue mediada por WE. Por último, también se apoyó la mediación de la relación WE-TI por parte de OJS. Por lo tanto, se apoyó la secuencia del modelo de mediación parcial MSD-OSD-WE-OJS-TI. Utilizando aprendizajes de múltiples teorías, el presente estudio examinó los roles de dos fuentes de apoyo para el desarrollo (organizacional y gerencial) y dos estados relacionados con el trabajo (WE y JS) en la relación con TI. Adicionalmente, todas las relaciones esperadas fueron verdaderas en un contexto que significa la naturaleza discrecional de la organización. Además, la prueba de modelos alternativos da credibilidad adicional a los hallazgos. La colaboración de este artículo a la actual investigación es que el apoyo que da la empresa a sus trabajadores, se ve reflejado en las acciones que estos tienen en el trabajo realiado.

Además, Chan (2019), en su artículo “Liderazgo participativo y satisfacción laboral: El papel mediador del compromiso laboral y el papel moderador de la diversión

experimentada en el trabajo” tuvo 2 objetivos, el primero era examinar las relaciones que hay sobre el liderazgo participativo y el compromiso y la satisfacción laboral en los empleados; y el segundo, determinar si el nivel de diversión experimentado en el trabajo modera el efecto del liderazgo participativo en la satisfacción laboral. En cuanto a los encuestados fueron 177 empleados en una tienda minorista en Hong Kong. Se realizó una regresión múltiple jerárquica con las variables de control para conocer las relaciones entre liderazgo participativo, nivel de diversión experimentado en el trabajo, compromiso laboral y satisfacción laboral. Los resultados indicaron que el liderazgo participativo se relacionó positivamente con el compromiso en el trabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores. El compromiso laboral de los empleados midió la relación con el liderazgo participativo y la satisfacción laboral. Este vínculo positivo entre el liderazgo participativo y la satisfacción laboral fue más fuerte cuando los empleados se divirtieron más en el trabajo. Los hallazgos de este artículo implicaron que los líderes participativos podrían intervenir en el modelado de roles al proporcionar más actividades divertidas en el lugar de trabajo a los empleados, lo que aumentará su compromiso y satisfacción laboral. Lo que se rescata de la investigación en el citado artículo es que, tanto el buen liderazgo como el buen ambiente en el trabajo, permiten que el colaborador se desenvuelva mejor en sus funciones.

Ahora bien, Wang et al (2020), en su investigación titulada “Efectos de la identidad profesional en la intención de rotación de los empleados de hoteles de China: El papel mediador del compromiso de los empleados y la satisfacción laboral” tuvo como objetivo investigar las relaciones entre la identidad profesional, el compromiso de los empleados, la satisfacción laboral y el deseo de rotación de los empleados de hoteles en China con base en una teoría que es la de conservación de los recursos. La investigación se puso en práctica utilizando datos empíricos recopilados de 1312 empleados de hoteles en China. Al aprovechar la técnica de modelado de ecuaciones estructurales, los hallazgos confirmaron que la identidad profesional de los empleados del hotel es una estructura de segundo orden que consta de cuatro dimensiones: práctica profesional, afirmación profesional, identificación con compromiso y reconsideración del compromiso. Además, los resultados mostraron que la identidad profesional tiene un resultado a favor en la satisfacción y el compromiso de los empleados y un impacto negativo en la intención de rotación. Mientras tanto, el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral tienen efectos negativos sobre la intención de rotación. Además, explicamos el papel mediador de las dos variables,

a saber, el compromiso de los empleados y la satisfacción laboral, entre la identidad profesional y la intención de rotación. Esto quiere decir que, mientras el colaborador tenga “puesta la camiseta” de la empresa, reduce la posibilidad de que, un buen trabajador, renuncie a la empresa ya que se siente identificado con su empleador.

Con respecto a los antecedentes en el ámbito nacional se tiene a Alcántara (2017), el cual tiene una investigación que lleva por título “Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017”, que tuvo como fin establecer el vínculo existente entre el Engagement y la Satisfacción Laboral de dicha área administrativa. Las teorías fueron de los autores Bakker y Schaufeli para la variable engagement y el Sonia Palma Carillo para satisfacción laboral. Se aplicó la metodología no experimental y diseño transversal correlacional. En cuanto a la muestra y la población fueron de 40 colaboradores, debido a ello, se determinó que aplicaron el muestreo por conveniencia. Referente a los resultados, en el nivel de Engagement, el 12.5% de los trabajadores se hallan en un estrato alto, por otra lado, en cuanto a la satisfacción laboral, se examinó que el 62.5% están insatisfechos parcialmente y, de acuerdo con la correlación de Spearman, se encontró correlación que es altamente significativa ($p < 0.01$), la cual es en grado medio y es directa, entre engagement con la satisfacción laboral; con respecto a las dimensiones, la dimensión vigor esta se ve correlacionada en forma altamente significativa ($p < 0.01$), la cual está en grado medio y directamente con la satisfacción laboral; asimismo, en cuanto a la dimensión dedicación, los resultados indican que tiene un correlación altamente significativa ($p < 0.01$), la cual es en grado medio y directamente con la satisfacción laboral; por último, referente a la dimensión absorción, esta se ve correlaciona, en consecuencia, altamente significativa ($p < 0.01$), en grado medio y directamente con la satisfacción laboral. El aporte de dicha investigación es referente a que sí se encontró alta relación entre ambas variables, la cual nos servirá como base para determinar nuestras hipótesis y verificar si existe igual o similar relación en estas variables en el lugar de estudio.

Al mismo tiempo, Estrada y Vargas (2017) tienen una investigación que lleva por nombre “Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao”, el cual se centró en determinar el rol intermediario del engagement en cuanto al estrés laboral y la satisfacción laboral. En este citado trabajo, se aplicaron las teorías de los autores Salanova & Schaufeli, Acosta y Martínez para la variable Engagement,

los autores French, Caplan & Harrison, Karasek y Siegrist para la variable estrés laboral y los autores Herzberg, McClelland y Adams para la variable de satisfacción laboral. Tuvo un diseño no experimental, con una metodología de tipo correlacional y causal, teniendo una población de 130 en total. En los resultados, se evidenció que el engagement ejecuta un rol intermediario en relación al estrés laboral y la satisfacción laboral, donde se evidencia un p valor 0.001 ($p < 0.05$), la cual fue obtenida con la prueba de ecuaciones estructurales. Las correlaciones fueron evaluadas con la prueba Rho de Spearman; donde se puede manifestar que el engagement no está relacionado de manera positiva con la satisfacción laboral $Rho = 0.108$ y un p valor > 0.05 . Los aportes que nos brindará esta tesis es brindarnos conocimiento sobre la influencia que tiene la variable engagement sobre estrés laboral y satisfacción laboral, ya que se desea establecer la relación entre engagement y satisfacción laboral.

Asimismo, Huapaya (2017), en su investigación que lleva como título “Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote”, se basó en identificar el vínculo que existe en cuanto a la variable Engagement y la Satisfacción Laboral en los docentes. Las teorías sobre Engagement fueron de Arnold Bakker y Wilmar Schaufeli del 2003, la cual tuvo una adaptación en el Perú, la cual fue hecha por los investigadores Juárez, Fernández, Flores Guimet y Merino en el año del 2015 y para Satisfacción laboral fue de la autora Sonia Palma Carrillo. La muestra estuvo conformada por 350 docentes y la metodología tuvo un diseño de tipo descriptivo y correlacional. Se pudo concluir que tiene como resultado que se evidencia una correlación moderada de manera positiva de 0.5 entre dichas variables mencionadas, asimismo, basados en el p-valor, 0.000 que es menor a 0.01, podemos decir que tiene una correlación moderada y a la vez positiva que es altamente significativa. Y, referente a los niveles del Engagement, se observó que es predominante el nivel alto con el 39.1% y en cuanto a los niveles de Satisfacción Laboral, es mayor el nivel promedio con un resultado de 36.3%. El aporte de esta investigación es la correlación altamente significativa de las dos variables estudiadas, por lo que tendríamos que verificar que si en nuestra presente investigación tenemos igual o similar correlación.

A nivel local, se detallan los siguientes estudios previos de De Souza (2018), en su investigación “Satisfacción laboral y engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima”, su objetivo fue identificar la correlación entre la satisfacción

laboral y el engagement, en donde la muestra de esta investigación fue de 150 colaboradores, a quienes fueron aplicados el modelo corto de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), la cual la adaptaron los investigadores César Merino Soto y Alicia Boluarte Carbajal en el año 2015 en Lima. Esta investigación fue de tipo correlacional y tuvo un enfoque cuantitativo, además tuvo un diseño no experimental. Para la medición de la segunda variable se usó la adaptación de los investigadores Juárez, Flores, Merino, Fernández y Guimet de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9), el cual fue creado originalmente por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en 2003, la adaptación fue realizada en Lima en el 2015. Los resultados arrojaron que existe una correlación positiva moderada las variables en mención ($r=0.350$). Así pues, según el pvalor 0.000, menor a 0.01, evidencia que es altamente significativa la correlación. Por otro lado, perdura el estrato moderadamente alto de la variable satisfacción laboral con un resultado de 40.7% en los colaboradores que fueron encuestados. Asimismo, prevalece los niveles promedio con 57.3% y alto con 42.7%. en los niveles de la variable Engagement. Lo que se rescata de esta investigación hacia mi proyecto es que se ha demostrado que hay correlación positiva en la satisfacción laboral y engagement en el trabajo, lo que nos va a ayuda a formular nuestras hipótesis, objetivos y problemas específicos.

También Mendoza (2018), en su investigación “Engagement y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos”, se basó en establecer la conexión que existe en el Engagement y la Satisfacción laboral. Este trabajo fue correlacional y estuvo basado en el tipo descriptivo, con un diseño de tipo no experimental, el cual tuvo un corte transversal. En cuanto a la muestra vemos que estuvo conformada por un total de 130 trabajadores, por lo que podemos decir que el tipo de muestra fue censal. Los investigadores usaron la escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES), la cual tiene una confiabilidad con alfa de Cronbach de .923, la cual indica un nivel bueno para la variable engagement; por otro lado, para satisfacción laboral se usó la Escala de Satisfacción Laboral Warr, Cook y la cual tuvo un alfa de Cronbach de .877. Por lo tanto, se puede decir que sí se evidencia una relación entre la dimensión vigor de engagement y el factor intrínseco de la variable satisfacción laboral, el cual tiene un resultado de $r=0.184$, lo que significa que, se obtiene mayor satisfacción intrínseca a mayor vigor.

Por otro lado, Jaramillo (2018), en su investigación titulada “Liderazgo transformacional y engagement laboral en colaboradores de una empresa financiera del

distrito de San Isidro”, su meta fue identificar el vínculo entre liderazgo transformacional y engagement laboral. Estuvo diseñada con un corte transversal, no experimental, con un tipo de investigación descriptivo y a la vez correlacional, el cual tuvo una muestra conformada por 150 participantes. Los autores usaron la escala de liderazgo transformacional de los autores Rafferty y Griffin, el cual tiene 15 ítems y el Utrecht Work Engagement Scale de la escala de 15 ítems. Tuvo como resultados que existe correlación directa, alta y muy significativa entre las variables liderazgo transformacional y engagement laboral con un resultado de $r = 0.900$, por lo que se puede deducir que es alto el engagement laboral cuando es mayor el liderazgo transformacional. Adicionalmente, el nivel medio predominó entre el liderazgo transformacional y engagement laboral.

Con respecto a las teorías relacionadas a la variable Engagement se tiene al investigador **Schaufeli** (2015) quien indicó, en cuanto al engagement que este se puede considerar como una situación en la que se encuentra la gente cuando están en su trabajo y se notan en un estado demasiado enérgico, ellos sienten que ya están implicados en su trabajo, puede ser descrito como un tipo de felicidad (p.187). Por lo que, si una empresa aplica el engagement en su personal, estos serán más productivos y harán mejor su gestión.

Además, Schaufeli, en conjunto con Salanova (2004), referente al engagement, mencionan que es un objeto de estudio que, de manera teórica, es contraria al burnout o también llamado síndrome de estar quemado por el trabajo (p.115). Vale la pena decir que el engagement es una variable que se sabe que existe, pero difícil de definir y que es un estado positivo ya que el burnout es un estado negativo en la persona.

Asimismo, Salanova y Schaufeli (2009) indicaron que “las organizaciones modernas necesitan empleados engaged, que son los agentes activos que refuerzan a la organización saludable, muestran una gran voluntad de aprendizaje y desarrollo continuo, vitalidad y energía, dedicación y motivación intrínseca” (p.97). El beneficio no es solo a la empresa, también se ve beneficiado el empleado ya que el engagement ayuda al crecimiento personal de cada colaborador. Luego, se expone una tabla de las competencias llamadas psicosociales que muestran los empleados engaged:

Tabla 1

Competencias psicosociales de los empleados engaged

| |
|---|
| Competencias emocionales |
| Inteligencia emocional, empatía |
| Optimismo, esperanza, confianza, autoestima |
| Competencias cognitivas |
| Vigilancia, atención, concentración |
| Creatividad, innovación |
| Competencias motivacionales |
| Curiosidad, apertura a nuevas experiencias |
| Voluntad de aprendizaje y desarrollo |
| Mente abierta al cambio, flexibilidad |
| Autoeficacia |
| Autocontrol |
| Iniciativa personal, productividad |
| Energía |
| Competencias conductuales |
| Habilidades para la gestión del tiempo |
| Habilidades de negociación |
| Habilidades sociales, interpersonales y de comunicación |

Fuente: *Tomado de Salanova y Schaufeli (2009)*

Según las investigaciones, realizar el estudio del engagement es importante ya que tiene relación directa con el síndrome de Burnout o también llamado el síndrome de estar quemado, este tema está incluido en el área de salud ocupacional, siendo más exactos está dentro de la investigación y práctica sobre la “mala salud”, lo que esto conlleva a ver temas sobre violencia, estrés, adicción al trabajo, bullying, entre otros (Schaufeli, 2015). Por lo que la presente investigación se ha basado en ello, ya que es importante que el colaborador tenga las condiciones emocionales correctas y positivas para un buen desempeño laboral.

Por otro lado, con relación a las teorías del presente autor se tiene a la Teoría de demandas/recursos en el trabajo es definida como los recursos que permite tomar medidas para elevar el engagement en la organización y, por lo tanto, también permite aumentar los efectos positivos en esta. Este es un modelo, en el sentido más amplio, de intercambio social y es un modelo de tipo balanceado, es una medida que puede equilibrar a la persona y su medio ambiente (Schaufeli, 2015). Esto permite que el trabajador y su ámbito laboral estén en armonía y así sienta un mejor y mayor compromiso con su trabajo.

Ahora bien, respecto a las dimensiones que el investigador Schaufeli presentó, se tiene a Vigor, la cual está relacionada con los altos niveles de activación mental, nivel de energía, persistencia y predisposición mientras la persona realiza sus actividades en el trabajo, lo que hace que no se reduzca ni tiempo ni esfuerzo en la labor diaria, es el anhelo de colocar más de su esfuerzo en sus labores, no sentirse cansado en lo que hace fácilmente y ser persistente en las actividades que realiza, por lo que no se da por vencido con facilidad. Los colaboradores que tienen puntuación alta en Vigor, significa que son personas que invierten mucha energía en su trabajo. Esta dimensión está evaluada con 6 ítems en el cuestionario de UWES (Salanova y Schaufeli, 2004). Es la fuerza y persistencia que le da el colaborador en sus acciones en el trabajo.

Así pues, la segunda dimensión es Dedicación, la cual se refiere al entusiasmo y la alta repercusión que conlleva realizar una tarea que se considera valiosa, el sentido de orgullo por el trabajo realizado, los retos que afronta la persona y la inspiración psicológica que viene de la actividad en la jornada laboral. Los colaboradores que tiene una puntuación alta en la dimensión de Dedicación, significa que estos están altamente identificados con su trabajo, lo que significa que estos perciben su trabajo como significativo, retador e inspirador para ellos, también conlleva a que se sientan constantemente entusiasmados y orgullosos por la labor que realizan. Esta dimensión está evaluada con 5 ítems en el cuestionario de UWES (Salanova y Schaufeli, 2004). Es la alegría, entusiasmo y el sentido de identidad que generan en el día a día dentro de su área laboral.

Por último, la tercera dimensión es Absorción, la cual refiere a la capacidad de concentración en la actividad, los sentimientos de felicidad que tiene el empleado cuando está atento en sus labores, las dificultades que tiene la persona para poder dejar su trabajo cuando están en una situación que es placentera para ellos, disfrutan lo que hacen, experimentan la distorsión del tiempo de manera positiva ya que el trabajo les hace olvidar lo que pasa a su alrededor debido a que están inmersos en él. Esta dimensión está evaluada con 6 ítems en el cuestionario de UWES (Salanova y Schaufeli, 2004). Cuando el colaborador está enteramente concentrado en su gestión, sin importar que el tiempo pase y no le genera malestar por hacer sobretiempos ya que le gusta lo que hace y se siente bien.

Por otro, los investigadores en el estudio del constructo de engagement plantean que no solo existe la posibilidad de analizar el constructo de forma individual, solo que los

empleados fuertemente comprometidos con su tarea generan en el núcleo de sus grupos de trabajo una sinergia que es positiva la cual extiende al engagement a un nivel de manera colectiva. De tal modo, el compromiso organizacional inicia con los empleados engaged, lo cual no solo influye en el desempeño individual, sino influye en el desempeño de los grupos y, por consiguiente, en la misma empresa con el desarrollo de prácticas que son saludables (Schaufeli, 2009). Toda organización debe tener a los empleados engaged para que estos influyan a sus compañeros y contagien, de manera positiva, las actitudes de estos.

En el caso de la medición que plantea el autor Schaufeli se tiene el Utrecht Work Engagement Scale, la cual se define, de acuerdo con Schaufeli (2002, citado por Rodríguez, Martínez y Sánchez, 2014), la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) es un instrumento que fue desarrollado para evaluar la variable de engagement en donde se ha descrito como una actitud afectiva que es motivacional, la cual está caracterizada por el vigor, la absorción y la dedicación. Esta es la escala con mayor uso para analizar el engagement en el ámbito laboral, la cual está traducida a 17 idiomas (Schaufeli et al., 2002). Esta escala fue desarrollada y creada para poder contar con un instrumento que permita la medición más certera del engagement laboral. Luego, esta escala fue reducida a una versión de solo 17 preguntas para lograr una medición más sobria. Su composición fue de tres subescalas: fueron seis preguntas de la dimensión Vigor, otras cinco preguntas de Dedicación y otras seis preguntas de Absorción. En América Latina, la escala ha sido utilizada en varias investigaciones, donde se ha encontrado resultados positivos y significativo entre el engagement y la implicación laboral (Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006). Este es el instrumento de medición de engagement más usado y el más confiable para la correcta medición de esta variable. Para la presente investigación, se usará la Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) de 17 ítems de Schaufeli y Bakker.

En relación con los autores que definen a la variable engagement tenemos a Arnold Bakker, el cual, en conjunto con Schaufeli (2010, p.74), definen a engagement como una condición positiva del ánimo, satisfactoria y relacionada con las labores que realiza en el trabajo que está caracterizado por la dedicación, el vigor y la absorción. Al igual que Schaufeli, Bakker considera las mismas dimensiones para esta variable e indica aspectos positivos del trabajado respecto a sus labores diarias.

Así pues, es importante que la investigación continúe mejorando gradualmente nuestra comprensión de la naturaleza, causas y consecuencias del compromiso, también es de vital importancia que los conocimientos acumulados sobre el compromiso se traduzcan en aplicaciones prácticas destinadas a promover la salud, el bienestar y el rendimiento de los individuos, los equipos y las organizaciones. (Guest, 2014; Schaufeli & Salanova, 2010; como se citó en Bakker, 2018).

En cuanto a las dimensiones que plantea Bakker, en conjunto con Demerouti, propusieron un instrumento alternativo para la evaluación de engagement que es el OLBI, que proviene por sus siglas en inglés, o también llamado Inventario de Burnout de Oldenburg, ya que este instrumento contiene preguntas tanto positivas como negativas Agotamiento – vigor y Cinismo – dedicación.

Referente a las teorías que presenta Bakker, también habla sobre la Teoría de demandas/recursos en el trabajo, la cual indica que todas las características de los puestos de la empresa pueden ser categorizados como recursos de trabajo o demandas de trabajo. Esto está referido a los aspectos sociales, físicos u organizativos del trabajo, el cual requiere un esfuerzo sostenido en el entorno social, físico o en niveles cognitivos. Los recursos laborales se pueden definir como aspectos del trabajo que pueden ser útiles para poder reducir las demandas, alcanzar objetivos de trabajo o estimular el crecimiento personal. De acorde con esta teoría de demandas de trabajo y recursos de trabajo, se inician dos procesos, que son simultáneos y diferentes, con elevadas demandas de trabajo crónicas que conllevan a problemas de salud, tensión y ausentismo, esto es denominado el proceso de deficiencia de salud, y elevados recursos de trabajo que conducen a una organización con resultados positivos, al cual se denomina proceso de motivación (Bakker et al, 2015). Cuando los colaboradores están expuestos a sobrecarga laboral, estos pueden ser más propensos a padecer alguna enfermedad laboral o descuidar su nivel de asistencia y puntualidad en la empresa.

En cuanto a la otra teoría que presenta dicho autor, en conjunto con Demerouti, es el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (DRL), que nació en la Psicología de la Salud Ocupacional y plantearon que hay 2 clases de bienestar psicosocial, que tiene diversos consecuentes y antecedentes, los cuales son el burnout y el engagement. Este modelo está ubicado dentro de las teorías que se centran en ámbito motivacional debido a que considera

a dos indicadores de la realidad del trabajo: el engagement, o también llamado bienestar del colaborador, y el burnout, o también se puede llamar malestar del colaborador. El presente modelo estudia al engagement en conjunto con el burnout ya que ambos están relacionados negativamente (Salanova & Llorens, 2008; Cárdenas y Jaik, 2014). El engagement es el constructo teóricamente contrario al burnout, por lo que su estudio va de la mano para poder entender a ambos.

Siguiendo con los autores que definen a la variable engagement, tenemos que según Cárdenas y Jaik (2014) indican que el engagement tiene un uso reciente en lo que respecta a las relaciones laborales, debido a ello, se requiere diferentes colaboraciones que lo causan y adicionan a la idea del engagement (p.31). Ya que el engagement es un término nuevo en estos tiempos, se debe de realizar una revisión a las teorías previas para poder entender mejor esta variable.

Además, se puede mencionar que, el engagement ha surgido como un constructo teórico que es opuesto al síndrome de burnout y está referido algo más allá que no estar enfermos por el trabajo. (Salanova y Llorens, 2008, citado por Cárdenas y Jaik, 2014). Estos autores han planteado un contraste entre ambos constructos desde las diferencias en los componentes por los cuales están integrados, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

Comparación de los elementos del burnout y del engagement

| <i>Elementos del engagement</i> | | <i>Elementos del burnout</i> |
|---|------------------------------------|---|
| - El vigor y la dedicación considerados como altos niveles de energía y una fuerte indentificación por el trabajo. | se opone a: | - Agotamiento y cinismo |
| "Al continuo que va desde el vigor hasta el agotamiento se ha llamado energía de activación; mientras que al continuo que va desde la dedicación hasta el cinismo se ha llamado identificación" | | |
| - La eficacia profesional aún se estudia como una dimensión del engagement. | podría llegar a ser el opuesto de: | - Ineficacia profesional: constructo. |
| - La absorción psicológica es una experiencia particular y concreta del disfrute por el trabajo. | no se considera opuesto a la: | - Ineficacia profesional |
| - El vigor y la dedicación son el corazón del engagement. | mientras que: | - El agotamiento y el cinismo son el corazón del burnout. |

Fuente: *Tomado de Cárdenas & Jaik (2014)*

Asimismo, otros autores que definen a la variable engagement son Knight et al (2017) mencionan que, en las dos décadas anteriores, se ha acumulado una amplia literatura sobre el compromiso laboral, dirigida tanto por académicos como por profesionales. Estos estudios sugieren una alta generalización y la importancia de impulsar y mantener el compromiso laboral para los resultados individuales y organizacionales. Este autor, al igual que Schaufeli, considera que el engagement se define, generalmente, en términos de vigor, dedicación y absorción en las tareas laborales particulares (p. 635). Las dimensiones que estos autores plantean, a diferencia de Schaufeli que solo hablan de vigor, dedicación y absorción, ellos plantean el desarrollo de recursos personales, el desarrollo de recursos laborales, la capacitación en liderazgo y la promoción de la salud.

Ahora bien, en relación a las teorías en relación a la variable de satisfacción laboral, contamos con la investigadora Sonia Palma quien define a dicha variable como la actitud que tiene el trabajador hacia el propio trabajo que este realiza, es uno de los temas que no se ha estudiado como evento propiamente dicho pero que es vital como elemento que explica el indicador y comportamiento de la conducta que tiene el trabajador (Palma, 2006). Es la perspectiva y la actitud que tiene el trabajador referente a lo que hace.

Según Palma (2006), planteó 7 dimensiones, o también llamados factores, que están basados en una escala válida que lleva por nombre satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL - SPC) en el 2006, los cuales se mencionan a continuación:

Tabla 3

Dimensiones de satisfacción laboral según Palma

| | |
|--|---|
| Factor I: Condición Física/ Material | Los elementos que son materiales o la infraestructura donde se ejerce la labor diaria del trabajo y es un factor que facilita de la labor. |
| Factor II: Beneficio Laboral/Remunerativo | El nivel de goce que está relacionado con el estímulo económico ordinario o adicional como retribución por el trabajo que el colaborador realiza. |
| Factor III: Políticas Administrativas | El nivel frente a las normas de la institución que están canalizadas a regular el vínculo laboral y anexada de manera directa con el colaborador. |
| Factor IV: Relaciones Sociales | El nivel de agrado frente al intercambio con los demás integrantes de la empresa quienes comparten los quehaceres laborales cotidianos. |
| Factor V: Oportunidad de Desarrollo Personal | Son las oportunidades que tiene el colaborador de ejercer actividades que tienen relevancia para su autorrealización. |
| Factor VI: Desempeño de las Tareas | La estimación con la que el colaborador une sus labores diarias en la empresa en donde labora. |
| Factor VII: Relación con la Autoridad | El juicio de valor que hace el colaborador respecto a su relación con el jefe inmediato y a las tareas diarias. |

Fuente: *Elaboración propia en base a las dimensiones de Sonia Palma.*

En efecto, para la presente investigación, se ha considerado los factores que Palma plantea en su Escala de Satisfacción Laboral denominada SL – SPC creada en 1999, la misma que será usada como instrumento de medición. La muestra puede ser colectiva o individual, está hecha en escala tipo Likert con 36 preguntas en total. La escala de Likert permitió encontrar el nivel de la satisfacción laboral en un nivel específico y global basados en los siete factores citados en la tabla anterior (Palma, 2006). Este instrumento es el más usado para el estudio de la variable y es uno de los más confiables.

Continuando con los autores que definen a la variable mencionada en líneas anteriores, se tiene a Bastardo (2014) el cual menciona que se puede definir a la satisfacción laboral como la evaluación, criterio u opinión del colaborador hacia su propio desempeño (= mi trabajo) y las situaciones que lo rodean como el ambiente, el jefe, los compañeros, entre

otros (p.9). Es la propia opinión del trabajador en relación a lo que hace diariamente en sus labores y a cómo es el ambiente laboral que él percibe dentro de su organización.

Asimismo, el autor Robbins (2004, citado por Bastardo, 2014) explica a la satisfacción laboral como “la actitud general del individuo hacia su puesto de trabajo” (p.7). El autor mencionado resalta que, generalizada como una actitud, la variable de satisfacción laboral no es un comportamiento propiamente dicho, ya que no es un hecho planificado, voluntario e intencional. Las dimensiones que plantea el investigador Bastardo las podemos ver en la siguiente tabla.

Tabla 4

Dimensiones de satisfacción laboral según Bastardo

| |
|--|
| La compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo |
| El reto del trabajo |
| El apoyo de colegas |
| El sistema de recompensas |
| Beneficios laborales |

Fuente: *Elaboración propia en base a las dimensiones de Bastardo.*

Por otra parte, los investigadores Robbins & Timothy (2009, p.13) definen a la satisfacción laboral como el resultado de la evaluación de particularidades, que genera un sentimiento que afecta positivamente en cuanto a la labor que estos realizan; la satisfacción simboliza una postura en lugar de una conducta. Por lo mencionado por los autores, la satisfacción laboral es la percepción del empleado hacia el trabajo que realiza diariamente.

Además, según Robbins, existen 12 dimensiones sobre satisfacción laboral en base al estudio nacional realizado por Wyatt Company en el año 1989, WorkAmerica:

Tabla 5

Dimensiones de satisfacción laboral según Robbins

| |
|--|
| <u>Organización del trabajo</u> |
| <u>Condiciones de trabajo</u> |
| <u>Comunicaciones</u> |
| <u>Desempeño en el trabajo y revisión</u> |
| <u>Compañeros</u> |
| <u>Supervisión</u> |
| <u>Administración de la compañía</u> |
| <u>Pago</u> |
| <u>Prestaciones</u> |
| <u>Desarrollo y capacitación en la carrera</u> |
| <u>Gozo y satisfacción en el trabajo</u> |
| <u>Imagen y cambio de la compañía</u> |

Fuente: *Elaboración propia en base a las dimensiones del autor.*

Continuando con las definiciones de la variable en mención, se tiene que Kollmann et all (2019), la satisfacción laboral ese define como un estado placentero o emocional, la cual tiene como resultado la evaluación de las experiencias laborales o del trabajo que tiene cada colaborador (p. 102). Los mismos autores plantearon la Teoría de la equidad, la cual contiene las dimensiones de recompensas monetarias, contribuciones de tareas y desequilibrios (inequidad).

A continuación, se estableció el siguiente problema general con base en la realidad problemática: ¿Qué relación existe entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018? Asimismo, en cuanto a los problemas específicos, se plantearon los que detallo a continuación: ¿Qué relación existe entre la el vigor y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018? ¿Qué relación existe entre la dedicación y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018? ¿Qué relación existe entre la absorción y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018?

En cuanto a las justificaciones de este trabajo, fueron elegida después de observar la coyuntura actual de los trabajadores del área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, en su sede de Cercado de Lima, este estudio buscó generar un impacto positivo, para poder brindar alternativas de solución como recomendaciones, que están apoyadas en las teorías y resultados de su análisis para que beneficie a cada uno de los que se vieran afectados de manera directa.

Según Hernández et al (2014), según el criterio de conveniencia, se lograría responder a las preguntas ¿Qué tan conveniente es la investigación?, esto es, ¿para qué sirve?

Por una parte, en la justificación teórica se puede decir que, la presente investigación permitió obtener entendimientos sobre la relación entre engagement y satisfacción laboral, se pretendió comprobar las dimensiones establecidas en la teoría de Wilmer Schaufeli, respecto al engagement, y la teoría de Sonia Palma, referente a satisfacción laboral, orientándolas al contexto y realidad en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO en el cercado de Lima. Se debe mencionar que, estas referencias teóricas, permitieron lograr un mejor entendimiento de los datos obtenidos, logrando conocer su relación desde una mejor perspectiva. Según Hernández et al (2014) si se responde a alguno de lo siguiente ¿será satisfecho cierto conocimiento incompleto?, ¿los resultados podrán ser extendidos a ideales más vastos?, ¿la información que se pueda obtener podrá ser usada para repasar, llevar a cabo o ayudar a una conjetura?, entre otros, tiene ya un valor teórico.

En cambio, en la justificación práctica, podemos decir que permitió aportar detalles e información de relevancia para la empresa, ya que sus implicancias prácticas se alinean y contrastan con las teorías estudiadas. Se realizó aportes para que la entidad pueda entender, identificar y resolver la problemática entre el engagement y satisfacción laboral, de manera que pueda fortalecer los espacios vulnerables entre los colaboradores y la organización. Desde este punto se pudo establecer resultados de la práctica, mismo que serviría para la determinación de decisiones de los líderes de la organización.

Después, en la justificación metodológica, el presente trabajo sirve como referente a todos aquellos que investiguen sobre Gestión de Organizaciones, debido a que se usaron instrumentos de recolección de datos, el cual fue la encuesta que ayudó a determinar la

relación existente entre las variables de estudio. Esta investigación pretendió dar razones a través de la compilación y análisis de datos, poder dar un dictamen verídico de la empresa y cómo lo aplicó. Para tener la justificación metodológica, debe responder alguna de las preguntas presentadas a continuación: ¿la investigación puede contribuir a la creación de una nueva herramienta para recoger y/o examinar la información?, ¿esto ayuda a precisar algún concepto, variables o lazos entre variables?, entre otras, da pase a que existe una utilidad metodológica (Hernández et al, 2014).

Por último, en cuanto a la justificación social, la implementación de esta investigación facilitó información y resultados a la empresa Everis BPO para que pueda ser tomada en cuenta en la actual sede de Cercado de Lima, de manera que beneficia a la comunidad de trabajadores del área de Préstamos de Libre Disponibilidad. De la misma manera, esta investigación no solo benefició a la empresa Everis BPO sino podría beneficiar a todas aquellas empresas que quieren detectar los niveles de engagement y satisfacción laboral dentro de sus áreas de trabajo.

El siguiente punto son las hipótesis, que es lo que los investigadores buscan o tratan de probar y se definen como descripciones posibles del evento en investigación, están elaboradas en base de proposiciones que pueden ser falsas o verdaderas. Las hipótesis manifiestan una relación entre dos variables o más. (Hernández et al, 2010). Por tal motivo, se ha planteado la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018. De ahí que se han planteado las siguientes hipótesis específicas para ser respondidas con la presente investigación: Existe una relación entre el vigor y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018. Existe una relación entre la dedicación y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018. Existe una relación entre la absorción y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018.

Por otro lado, para la presente investigación, en cuanto al objetivo general, se planteó lo siguiente: Identificar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018. En consecuencia, los objetivos específicos son: Identificar la relación que existe entre el vigor

y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018. Identificar la relación que existe entre la dedicación y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018. Identificar la relación que existe entre absorción y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018

II. METODOLOGÍA

a. Tipo y diseño de la investigación

Acerca del tipo de estudio de esta investigación tenemos que será descriptivo, ya que según Hernández (2014) se pretende realizar una medición o recolección de data de forma individual o grupal, en relación a las nociones o las variables en estudio (p.92). Esto es debido a que solo se recolectará información de la población de Everis BPO. También se puede decir que, se basa en describir y analizar metódicamente las características homogéneas de los eventos que se están estudiando. Es ir en la investigación de los lados que son requeridos estudiar y que se trata de tener un resultado (Bavaresco, 2013). Solo describe la situación, solo lo que se visualiza.

Asimismo, esta investigación será correlacional ya que, según Hernández (2014) sirve para conocer cómo es el comportamiento una idea o variable cuando se sabe la conducta de otras variables relacionadas (p.94). Se verificará si hay relación entre ambas variables de la presente investigación.

Por otro lado, el diseño que se usará para esta investigación será el de no experimental porque se ejecuta sin la maniobrar intencionalmente la variable por lo que esto se refiere a que no se genera ningún tipo de situación, solo se observan situaciones que ya existen, no son provocadas de manera intencional para el estudio por quien es realizada. Cuando la indagación es no experimental, las variables que son independientes sí ocurren y no se tiene posibilidad a ser manipuladas, tampoco se tiene control directamente en las variables mencionadas, además no se puede influir en estas, porque ya han sucedido, de igual manera que los efectos de estas (Hernández et. al, 2014).

Además, el tipo de esta investigación es transversal debido a que se empleará una sola recopilación de datos y solo se limitará a describir e informar sobre los resultados obtenidos de encuestas. Esto está definido como el fin para la especificación de las variables además del estudio de los acontecimientos e interdependencia en un tiempo que ya está establecido (Hernández et. al, 2014).

b. Operacionalización de variables

Variable X: Engagement

Referente a la definición conceptual, tenemos que, según Schaufeli (2015), el engagement es una situación en la que se encuentra la gente cuando están en su trabajo y se notan en un estado demasiado enérgico, ellos sienten que ya están implicados en su trabajo, puede ser descrito como un tipo de felicidad (p.187). Por lo que engagement es un constructo positivo para la organización y es lo que deben de lograr generar en sus colaboradores y así se sientan más a gusto en su trabajo.

En cuanto a la definición operacional, se tiene que esta variable se ha dividido en 3 dimensiones, con 17 indicadores ya que así está establecido en la escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES), elaborado por Schaufeli (2002).

Variable Y: Satisfacción laboral

Respecto a la definición conceptual, la satisfacción laboral es entendida como la actitud que tiene el trabajador hacia el propio trabajo que este realiza, es uno de los temas que no se ha estudiado como evento propiamente dicho pero que es vital como elemento que explica el indicador y comportamiento de la conducta que tiene el trabajador (Palma, 2006).

Así pues, en la definición operacional, se ha dividido en 7 dimensiones y 16 indicadores, establecidos en la escala de encuesta de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (2006).

Matriz de Operacionalización de las variables

Tabla 6

Matriz de operacionalización de las variables de la investigación

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicador | Ítems | Instrumento | Escala de Medición |
|-----------------|---|---|------------|-----------------------------------|---------------------|--|---|
| X Engagement | Schaufeli (2015) indica que el engagement es una situación en la que se encuentra la gente cuando están en su trabajo y se notan en un estado demasiado enérgico, ellos sienten que ya están implicados en su trabajo, puede ser descrito como un tipo de felicidad | Esta variable se ha dividido en 3 dimensiones, con 17 indicadores ya que así está establecido en la escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES), elaborado por Schaufeli (2002). Los resultados serán procesados por SPS para luego interpretarlo. | Vigor | Energía en el trabajo | 1, 4, 8, 12, 15,17 | Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) | Ordinal El cuestionario está compuesto en total por 17 preguntas de opción múltiple. |
| | | | | Vigor en el trabajo | | | |
| | | | | Predisposición en el trabajo | | | |
| | | | | Tiempo en el trabajo | | | |
| | | | | Persistencia en el trabajo | | | |
| | | | Dedicación | Trabajo sobre adversidad | 2, 5, 7, 10, 13 | | |
| | | | | Motivación en el Trabajo | | | |
| | | | | Entusiasmo en el trabajo | | | |
| | | | Absorción | Inspiración por el trabajo | 3, 6, 9, 11, 14, 16 | | |
| | | | | Orgulloso del trabajo que se hace | | | |
| | | | | Trabajo retador | | | |
| | | | | Disfrute en el trabajo | | | |
| | | | | Concentración en el trabajo | | | |
| | Felicidad en el trabajo | | | | | | |
| | Inmerso en el trabajo | | | | | | |
| | Fluidez en el trabajo | | | | | | |
| | Conexión con el trabajo | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensión | Indicador | Ítem | Instrumento | Escala de Medición |
|---|---|---|--|--|------------------------|---|--|
| Y Satisfacción | La satisfacción laboral es entendida como la actitud que tiene el trabajador hacia el propio trabajo que este realiza, es uno de los temas que no se ha estudiado como evento propiamente dicho pero que es vital como elemento que explica el indicador y comportamiento de la conducta que tiene el trabajador (Palma, 2006). | Esta variable se ha dividido en 7 dimensiones y 16 indicadores, establecidos en la escala de encuesta de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (2006). Los resultados serán procesados por SPS para luego interpretarlo. | Condiciones Físicas y/o Materiales | Distribución física del área de trabajo | 18, 30, 38, 45, 49 | Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma | Ordinal El cuestionario está compuesto en total por 36 preguntas de opción múltiple. TD (1) Totalmente en desacuerdo. D (2) En desacuerdo. I (3) Indeciso. A (4) De acuerdo. TA (5) Totalmente de acuerdo. |
| | | | | Grado de comodidad del ambiente de trabajo | | | |
| | | | Beneficios Laborales y/o Remunerativos | Grado de conservación de infraestructura | 19, 24, 31, 39 | | |
| | | | | Grado de complacencia del incentivo económico | | | |
| | | | Políticas Administrativas | Nivel de aceptación con lo que se realiza | 25, 32, 34, 40, 50 | | |
| | | | | Grado de cumplimiento con las normas | | | |
| | | | Relaciones Sociales | Reconocimiento de esfuerzo por el trabajo | 20, 26, 33, 41 | | |
| | | | | Conformidad con el horario designado | | | |
| | | | Desarrollo Personal | Grado de interrelación con miembros de la organización | 21, 27, 35, 42, 46, 51 | | |
| | | | | Ambiente de trabajo adecuado | | | |
| | | | Desempeño de Tareas | Oportunidad de realizar actividades significativas | 22, 28, 36, 43, 47, 52 | | |
| | | | | Grado de autorrealización del trabajo | | | |
| | | | Relación con la Autoridad | Valoración con las tareas asignadas | 23, 29, 37, 44, 48, 53 | | |
| Apreciación con la relación de jefes | | | | | | | |
| Valoración de los jefes con las actividades | | | | | | | |
| | | | | Grado de relación con los superiores | | | |
| | | | | Conexión con el trabajo | | | |

Fuente: Elaboración propia

c. Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población, se puede indicar, según Bavaresco (2013), que primero se debe delimitar espacialmente. Esta determinación indica el espacio funcional, de manera contraria, el proceso resultaría ser complejo (p.90). De esta manera, se obtendrá una población más definida y más fácil de analizar. Para este caso, la población fueron los colaboradores área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO que son un total de 30 colaboradores, entre mujeres y varones.

Por lo que se refiere a muestra, según Bavaresco (2013) se sabe de que, al resultar complicado el estudio de la población, se requiere obtener una muestra, pero, esto no es necesario realizarlo en todas las indagaciones ya que se puede estudiar todo el conjunto (p.92). Basados en esta premisa, en nuestra presente investigación se cuenta con una población pequeña, solo son un grupo de 30 colaboradores. Ya que la muestra será igual a la población, se aplicará una muestra censal, que, según Sabino (2002) está referido a cuando se obtienen los datos todos los participantes que están inmersos en la investigación, es por ello que es nombrado censo o muestra censal. Debido a ello es que se toma este diseño de muestra ya que la cantidad de la población elegida es pequeña.

En el caso de los criterios que se incluyen en la muestra son los siguientes: Colaboradores entre 18 a 40 años, colaboradores de ambos sexos y jefes y subordinados. El criterio de exclusión que se está tomando en cuenta es a los colaboradores que no quieren formar parte de esta investigación.

d. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Con respecto al método usado fue la entrevista ya que podrá tener cercanía directa con los colaboradores del área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO y así se podrá esclarecer todas las interrogantes sobre lo planteado en las encuestas de cada variable.

Otro punto es la técnica, que, basados en el autor Bavaresco (2013), indica que las técnicas de recolección de datos son el sentido de la investigación ya que llevan a comprobar el problema que se ha planteado (p.95). La técnica usada fue la encuesta, que se aplicó con el propósito de tener información sobre la apreciación de los colaboradores

acerca del engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO.

Acerca del instrumento, el autor Bavaresco (2013), argumenta que estos conllevan a obtener los datos de la realidad, y luego de recolectarlos, se podrá trasladar al siguiente nivel del proceso de la data extraída como reporte (p.95). Para este caso se usó el cuestionario, ya que tuvo la finalidad de obtener, sistemática y ordenadamente la información acerca de la población con la que se trabajará, sobre las variables que son el objeto de la investigación.

El siguiente punto es la validez, donde el investigador Hernández (2014) indica que al nivel de medición que realmente tiene el instrumento para poder medir la variable (p.201). En esta ocasión, el instrumento no fue validado con la prueba llamada Juicio de expertos, ya que, los cuestionarios UWES - 17 y satisfacción laboral ya cuenta con las validaciones correspondientes realizados por Wilmar Schaufeli y Sonia Palma Carrillo, respectivamente.

Por lo que se refiere a confiabilidad, basados en el autor Hernández (2014), menciona que el empeño reiterado a la misma persona que forma parte de la muestra debe arrojar los mismos resultados (p.200). La prueba usada fue la de confiabilidad por consistencia interna, o también llamado Coeficiente de Alfa de Cronbach, para lo cual fue necesario solo una aplicación y está fundamentado en la evaluación de las respuestas de los colaboradores del área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO respecto a los ítems o preguntas del instrumento.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,762 | 53 |

Según la tabla 7, los datos que se procesaron en el sistema SPSS, se obtuvo un 0.762 de confiabilidad en los cuestionarios de las variables engagement y satisfacción laboral que se realizó a la muestra censal de 30 colaboradores, lo cual alcanza obtener un nivel de confiabilidad aceptable según los resultados obtenidos.

e. Métodos de análisis de datos

El siguiente punto son los análisis de datos, en el cual será aplicando la estadística descriptiva para poder identificar la relación existente entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO. De igual manera, se mostrarán los resultados usando tablas o figuras que expresarán valores porcentuales, los cuales servirán para un mayor entendimiento de los datos y que será diseñado en el programa estadístico SPSS volumen 24 en versión al español, el cual es un programa que se especializa en el procesamiento estadístico además de la creación de bases de datos.

f. Aspectos éticos

En lo que atañe a los aspectos éticos, se considerarán los siguientes: en primer lugar, referente al consentimiento informado, los colaboradores que participarán en este proyecto de investigación, serán informados de los objetivos y beneficios que estos tendrán si aceptan su participación en él. Por otro lado, en el respeto a la persona, los colaboradores tendrán derecho a decidir si participan o no en este presente trabajo de investigación. Por último, en cuanto al respeto a la privacidad e identidad, todos los resultados que se obtendrán de las encuestas aplicadas no serán divulgados y serán realizadas anónimamente.

III. RESULTADOS

Nos proponemos exponer los resultados que se obtuvieron de la actual indagación, en la cual se usaron las dimensiones ya expuestas en los anteriores párrafos.

Tabla 8

Tabla cruzada entre engagement y satisfacción laboral

| ENGAGEMENT (V1) | SATISFACCIÓN LABORAL (V2) | | | | Total | Rho de Spearman |
|--------------------|---------------------------|-------|-------|-------------|--------|---|
| | BAJO | MEDIO | ALTO | MUY ALTO | | |
| BAJO | 0,0% | 6,7% | 0,0% | 0,0% | 6,7% | Rho = 0.649** Sig. (bilateral) = 0.000) |
| MEDIO | 0,0% | 13,3% | 13,3% | 0,0% | 26,7% | |
| ALTO | 0,0% | 6,7% | 46,7% | 0,0% | 53,3% | |
| MUY ALTO | 0,0% | 0,0% | 6,7% | 6,7% | 13,3% | |
| TOTAL | 0,0% | 26,7% | 66,7% | 6,7% | 100,0% | |

Fuente: *Elaboración del autor basado en las encuestas.*

Análisis: En los resultados de la tabla 8, podemos afirmar que el engagement es alto en un 53.3% y la satisfacción laboral es alta en un 66.7%.

En contraposición, en cuanto al objetivo general era identificar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018; por medio de los resultados podemos precisar que en el momento que el engagement es muy alto, la satisfacción laboral es muy alta en un 6.7%. Desde otra perspectiva, cuando el engagement es alto, la satisfacción laboral es alta con un 46.7%. En cambio, cuando el engagement es medio, la satisfacción laboral es media con un 6.7%. Por último, cuando el engagement es bajo, la satisfacción laboral es baja con un 0.0%.

Por otra parte, referente a las conclusiones que se han obtenido de la evaluación de las estadísticas, mediante la prueba Rho de Spearman, la cual obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0.649^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, donde es positiva la variación del coeficiente de correlación, de 0 a 1 en una graduación de 4 estratos: fuerte o perfecta (0.76 a 1.00), Moderada (0.51 a 0.75), débil (0.26 a 0.50) y escasa o nula (0.00 a 0.25). La calificación para nuestra investigación denota que, entre ambas variables de estudio, se halla una correlación moderada.

Adicionalmente, en cuanto a la hipótesis general, la cual se refiere a si existe relación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018, la cual es corroborada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos evidencia un nivel de significación bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.649; dicho de otra manera, se afirma la hipótesis citada en líneas anteriores. También se puede indicar que, expresado en porcentaje, el índice de correlación prueba que hay un 64.9% de correlación entre las dos variables estudiadas, la cual puede ser considerada con un nivel de correlación moderada.

Tabla 9

Tabla cruzada entre vigor y satisfacción laboral

| VIGOR (V1D1) | SATISFACCIÓN LABORAL (V2) | | | Total | Rho de Spearman |
|-------------------------|--------------------------------------|-------------|---------------------|--------------|---|
| | MEDIO | ALTO | MUY ALTO | | |
| MEDIO | 23.3% | 6.7% | 0.0% | 30.0% | Rho = 0.690** Sig. (bilateral) = 0.000) |
| ALTO | 3.3% | 46.7% | 3.3% | 53.3% | |
| MUY ALTO | 0.0% | 13.3% | 3.3% | 16.7% | |
| TOTAL | 26.7% | 66.7% | 6.7% | 100.0% | |

Fuente: *Elaboración del autor basado en las encuestas.*

Análisis: En los resultados de la tabla 9, se puede afirmar que la dimensión vigor es alta en un 53.3% y la variable satisfacción laboral es alta en un 66.7%.

De modo que, el objetivo específico era identificar la relación que existe entre el vigor y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018; por medio de las conclusiones, es posible señalar que, si el vigor es muy alto, la satisfacción laboral es muy alta en un 3.3%. Desde otro lado, cuando el vigor es alto, también es alta la satisfacción laboral con un 46.7%. Por último, cuando el Engagement es medio, la satisfacción laboral es media con un 23.3%.

Ahora bien, referente a las conclusiones que se han obtenido de la evaluación de las estadísticas, obtenidos con la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.690** y una Sig. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una graduación de cuatro estratos: fuerte o perfecta (0.76 a 1.00), Moderada (0.51 a 0.75), débil (0.26 a 0.50) y escasa o nula (0.00 a 0.25). La

calificación arroja que, entre la dimensión vigor y la variable satisfacción, existe una correlación moderada.

Además, tenemos la hipótesis específica que existe relación significativa entre el vigor y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018, la hipótesis es afirmada por la prueba estadística Rho de Spearman, la cual arroja un nivel de significación bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.690. También se puede indicar que, en porcentaje, el índice de correlación nos expresa que existe un 69.0% de correlación entre ambas, que puede ser descrita como un nivel de correlación moderada.

Tabla 10

Tabla cruzada entre dedicación y satisfacción laboral

| DEDICACIÓN (VID2) | SATISFACCIÓN LABORAL (V2) | | | | Total | Rho de Spearman |
|----------------------|---------------------------|-------|-------|-------------|--------|---|
| | BAJO | MEDIO | ALTO | MUY ALTO | | |
| BAJO | 0.0% | 13.3% | 0.0% | 0.0% | 13.3% | Rho = 0.601** Sig. (bilateral) = 0.000) |
| MEDIO | 0.0% | 6.7% | 26.7% | 0.0% | 33.3% | |
| ALTO | 0.0% | 6.7% | 40.0% | 0.0% | 46.7% | |
| MUY ALTO | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 6.7% | 6.7% | |
| Total | 0.0% | 26.7% | 66.7% | 6.7% | 100.0% | |

Fuente: *Elaboración del autor basado en las encuestas.*

Análisis: En los resultados de la tabla 10, se puede afirmar que la dimensión dedicación es alta en un 46.7% y la variable satisfacción laboral es alto en un 66.7%.

Por consiguiente, el objetivo específico era identificar la relación que existe entre la dedicación y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018; con las conclusiones, es posible señalar que, al ser muy alta la dedicación, la satisfacción laboral también es muy alta en un 6.7%. Desde otro lado, cuando la dedicación es alta, la satisfacción laboral es alta con un 40.0%. Desde otro ángulo, cuando la dedicación es media, la satisfacción laboral es media en un 6.7%. Por último, cuando la dedicación es baja, la satisfacción laboral es baja con un 0.0%.

Adicionalmente, referente a las conclusiones que se han obtenido de la evaluación de las estadísticas, obtenidos con la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación Rho = 0.601** y una Sig. Bilateral = 0.000, donde se consideró la variación del

coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una graduación de cuatro estratos: fuerte o perfecta (0.76 a 1.00), Moderada (0.51 a 0.75), débil (0.26 a 0.50) y escasa o nula (0.00 a 0.25). La calificación demuestra que existe una correlación moderada entre la dimensión dedicación y la variable satisfacción laboral.

Por otra, se tiene la hipótesis específica que existe relación significativa entre la Dedicación y la Satisfacción Laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018, hipótesis que es afirmada con la prueba estadística Rho de Spearman, la cual demuestra un coeficiente de correlación de 0.601, con un nivel de significación bilateral de 0.000; dicho en otras palabras, se confirma la hipótesis de que existe correlación entre el dedicación y la satisfacción laboral. También se puede indicar que, el índice de correlación manifiesta que hay un 60.1% de correlación entre las variables, que se calificaría con un nivel de correlación moderada.

Tabla 11

Tabla cruzada entre absorción y satisfacción laboral

| ABSORCIÓN (V1D3) | SATISFACCIÓN LABORAL (V2) | | | | Total | Rho de Spearman |
|---------------------|---------------------------|-------|-------|-------------|--------|---|
| | BAJO | MEDIO | ALTO | MUY ALTO | | |
| BAJO | 0.0% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 6.7% | Rho = 0.649** Sig. (bilateral) = 0.000) |
| MEDIO | 0.0% | 13.3% | 13.3% | 0.0% | 26.7% | |
| ALTO | 0.0% | 6.7% | 46.7% | 0.0% | 53.3% | |
| MUY ALTO | 0.0% | 0.0% | 6.7% | 6.7% | 13.3% | |
| Total | 0.0% | 26.7% | 66.7% | 6.7% | 100.0% | |

Fuente: *Elaboración del autor basado en las encuestas.*

Análisis: En los resultados de la tabla 11, se puede afirmar que la dimensión absorción es alta en un 53.3% y la variable satisfacción laboral es alta en un 66.7%.

Por tanto, el objetivo específico era identificar la relación que existe entre la absorción y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018; por medio de los resultados, podemos decir que, cuanto más alta sea la absorción, es más alta la satisfacción laboral con un porcentaje de 6.7%. Desde otro lado, cuando la absorción es alta, la satisfacción laboral es alta con un 40.0%. Desde otro ángulo, cuando la absorción es media, la satisfacción laboral es media en un 6.7%. Por último, cuando la absorción es baja, la satisfacción laboral es media con un 0.0%.

Por otra parte, referente a las conclusiones que se obtuvieron en la interpretación de las estadísticas, obtenidos con la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación $Rho = 0.649^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una graduación de cuatro estratos: fuerte o perfecta (0.76 a 1.00), Moderada (0.51 a 0.75), débil (0.26 a 0.50) y escasa o nula (0.00 a 0.25); la calificación demuestra que existe una correlación moderada entre la dimensión absorción y la variable satisfacción laboral.

Asimismo, se tiene como hipótesis específica que existe relación significativa entre la absorción y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018, hipótesis que resulta ser afirmada con la prueba estadística Rho de Spearman, la cual demuestra un coeficiente de correlación de 0.601, con un nivel de significación bilateral de 0.000; dicho en otras palabras, se confirma la hipótesis de que existe correlación entre la absorción y la satisfacción laboral. También se puede indicar que existe un índice de correlación del 64.9% entre ambas, que se califica como un grado de correlación moderada.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación es identificar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO Lima, 2018. Así mismo, se buscó identificar la relación de cada dimensión de la variable engagement, que son absorción, vigor y dedicación, con la variable satisfacción laboral.

Con respecto a los cuestionarios utilizados para la presente investigación son modelos validados y aplicados en diversos sectores y campos, ya que son tomados de los propios autores base que, en el caso de la variable engagement, se usó el cuestionario de Wilmer Schaufeli, versión extendida de 17 preguntas, el cual lleva por nombre Utrecht Work Engagement Scale – Adaptación al español o por sus siglas UWES; para el caso de la variable satisfacción laboral, se optó por usar el cuestionario titulado Escala de Satisfacción Laboral, elaborado por la peruana Sonia Palma Carrillo, el cual consta de 36 preguntas; en total, se contó con 53 preguntas para encuestar a los colaboradores. Debido a que los cuestionarios ya habían sido validados por los autores en sus investigaciones previas, no se requirió realizar la Validación por el Juicio de Expertos. La correlación de los ítems fue calculada con el alfa de Cronbach, el cual tuvo un resultado de ,762 para ambos cuestionarios.

Acerca de los resultados nos muestran que los colaboradores del área de Préstamos de Libre Disponibilidad califican al engagement como alto en un 53.3%, pero también se cuenta con un grupo que lo califica como medio, el cual debe ser tomado en cuenta por la jefatura del área. Por otro lado, se obtuvo que los mismos colaboradores calificaron a la satisfacción laboral como alto en un 66.7% aunque también se cuenta con un grupo de colaboradores que calificaron como medio en un 26,7%, lo cual también debe ser considerado por la jefatura.

El siguiente punto es el análisis de la tabla cruzada, los porcentajes elevados se centran en alto y medio, cuando los colaboradores del área de Préstamos de Libre Disponibilidad consideran que el engagement es alto, la satisfacción laboral también es alto en un 46.7%. La interpretación de estos resultados es que nos autoriza a confirmar que existe relación entre estas variables mencionadas en el estudio, resultado que es ratificado por la prueba estadística de correlación de Spearman $Rho = 0.649^{**}$ Sig. (bilateral) = 0.000, la cual

no confirma la correlación positiva. Estos resultados son superiores a los que obtuvo Borrego (2016) donde el engagement también mostró una correlación significativa y positiva con la satisfacción laboral ($r = .46, p < .01$); Alcántara (2017), en la investigación realizada a los colaboradores del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, donde obtuvo un nivel de Engagement de 52.5% en un nivel bajo, mientras que en la variable satisfacción laboral, obtuvo que el 62.5% se encuentran parcialmente insatisfechos y, según la correlación de Spearman, se halló correlación altamente significativa ($p < 0.01$), directa y en grado medio, del Engagement con la satisfacción laboral en los colaboradores; y contrario a Estrada y Vargas (2017) que en sus resultados de la investigación en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, obtuvo que el engagement tiene un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, con un p valor 0.001 ($p < 0.05$) pero con las correlaciones evaluadas con la prueba Rho de Spearman, se evidenció que el engagement no se relacionó positivamente con la satisfacción laboral $Rho = 0.108$ y un p valor > 0.05 .

Por otro lado, se han analizado los resultados de las dimensiones del engagement de manera independiente, se observa que la dimensión vigor es alta en un 53.3%, así como la dimensión dedicación también es alta en un 46.7%, además, la dimensión absorción es alta en un 53.3%.

Asimismo, los resultados de la correlación entre las dimensiones de engagement y la variable satisfacción laboral, obtenidos de la prueba estadística, se puede indicar que, en cuanto a la dimensión vigor y la variable satisfacción laboral, cuando el vigor es alto, la satisfacción laboral es alta con un 46.7%, por el lado de los resultados obtenidos en el análisis estadístico, que fue con la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.690^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, además de haber considerado la variación del coeficiente de correlación positivo, puede demostrar que existe una correlación moderada entre la dimensión vigor y la variable satisfacción laboral. Ahora bien, con respecto a la dimensión dedicación y la variable satisfacción laboral, cuando la dedicación es alta, la satisfacción laboral es alta con un 40.0%, en lo que respecta a los análisis estadísticos, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.601^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, se puede demostrar que existe una correlación moderada entre ambas; por último, respecto a la dimensión absorción y la variable satisfacción laboral, cuando la absorción es alta, la

satisfacción laboral es alta con un 40.0%, en lo referido a la parte estadística, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=0.649^{**}$ y una Sig. Bilateral=0.000, se verifica que existe una correlación moderada entre la dimensión absorción y la variable satisfacción laboral.

V. CONCLUSIONES

Nos proponemos exponer las siguientes conclusiones, luego de obtener y analizar los datos de esta investigación y basados en la información recabada de los colaboradores del área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO:

1. Por un lado, se ha determinado que existe una correlación moderada entre la variable engagement y la variable satisfacción laboral; mediante los resultados, podemos manifestar que cuando el engagement es muy alto, la satisfacción laboral es muy alta en un 6.7%. Desde otra perspectiva, cuando el engagement es alto, la satisfacción laboral es alta con un 46.7%. En cambio, cuando el engagement es medio, la satisfacción laboral es media con un 6.7%. Por último, cuando el engagement es bajo, la satisfacción laboral es baja con un 0.0%. Con la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.649^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); se determinó que no se rechaza la hipótesis general, por lo que se estaría afirmando que existe relación moderada entre la variable I y II.
2. En cambio, referidos a la dimensión vigor y la variable satisfacción laboral, por medio de los resultados, es posible manifestar que mientras que el engagement es muy alto, también es muy alta la satisfacción laboral en un 6.7%. Desde otra perspectiva, cuando el engagement es alto, la satisfacción laboral es alta con un 46.7%. En cambio, cuando el engagement es medio, la satisfacción laboral es media con un 6.7%. Por último, cuando el engagement es bajo, la satisfacción laboral es baja con un 0.0%. La calificación muestra que hay una correlación moderada entre ambas, la cual se obtuvo con la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación $Rho = 0.690^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo.
3. Ahora bien, en cuanto a la dimensión vigor y la variable satisfacción, podemos indicar que, basados en los resultados, en cuanto la dedicación sea muy alta, la satisfacción laboral es muy alta en un 6.7%. Desde otro lado, cuando la dedicación es alta, la satisfacción laboral es alta con un 40.0%. Desde otro ángulo, cuando la

dedicación es media, la satisfacción laboral es media en un 6.7%. Por último, cuando la dedicación es baja, la satisfacción laboral es baja con un 0.0%. En cuanto al análisis estadístico, donde se realizó la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.601^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, y tomando en cuenta la variación del coeficiente de correlación positivo, la calificación determina que hay una correlación moderada entre la dimensión dedicación y la variable satisfacción laboral

4. Por último, se identificó que existe una correlación moderada entre la dimensión absorción y la variable satisfacción laboral, ya que, se pudo señalar que cuando la absorción es muy alta, la satisfacción laboral es muy alta en un 6.7%. Desde otro lado, cuando es alta la absorción, la satisfacción laboral es alta con un 40.0%. Desde otro ángulo, si la absorción es media, la satisfacción laboral es media en un 6.7%. Por último, cuando la absorción es baja, la satisfacción laboral es baja con un 0.0% y mediante el Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.649^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, donde se considera la variación del coeficiente de correlación positi

VI. RECOMENDACIONES

El tema del texto, ya habiendo evidenciado que, entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO existe una correlación positiva, y que el jefe del área tiene conocimiento del resultado, se recomienda lo siguiente:

1. De modo que se ha determinado que existe una correlación moderada entre la variable engagement y la variable satisfacción laboral, se recomienda que internamente motiven más a sus colaboradores en ser un personal engaged con charlas, reuniones integradoras, bonos adicionales, entre otros, para que así, este colaborador que ya está comprometido con su trabajo, pueda transmitir hacia sus compañeros de trabajo las energías, sentimientos, actitud y otros estados positivos para que estos se conviertan en empleados engaged y el porcentaje de engagement y satisfacción laboral incremente en el área, ya que aún más de la tercera parte del personal del área de Préstamos de Libre Disponibilidad considera que solo es medio el nivel de engagement y el nivel de satisfacción laboral.
2. Igualmente, en relación a la dimensión vigor y la variable de satisfacción laboral, a pesar de que existe una correlación moderada, se recomienda seguir impulsando esta dimensión con incentivos económicos mensuales por el cumplimiento de objetivos, para que la persistencia, las energías, la fuerza que le dan a sus labores, sea constante y desee superarse profesionalmente.
3. Por otra, en cuanto a la dimensión dedicación y la variable de satisfacción laboral, también cuenta con una correlación moderada, se recomienda, para mantener el nivel de la dimensión o incrementarla, que agreguen programas de reconocimiento por los logros obtenidos, respecto a su buena gestión, puntualidad, responsabilidad, cumplimiento de metas, para que de esta manera se incremente el sentido de pertenencia y se genere un ambiente sano de competencia interna entre los colaboradores para poder lograr el reconocimiento.
4. Por último, respecto a la dimensión absorción y la variable de satisfacción laboral, para que la empresa puede mejorar el nivel de la dimensión absorción que cuenta con una correlación moderada, se recomienda mejorar las posiciones de trabajo de los empleados; realizar mantenimientos trimestrales tanto a los equipos como al mobiliario para que el colaborador se sienta plenamente a gusto con lugar de

trabajo; difundir, con mayor frecuencia, las Políticas de Seguridad y Salud en el trabajo; todo ello con el fin de que los trabajadores estén enteramente cómodos para realizar sus gestiones sin problemas y obtener mayor concentración para sus labores.

REFERENCIAS

- Alcántara, M. (2017). Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9883/alcantara_qm.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arya, R. & Sainy, M. (2017). To Study the Impact of Organizational Climate on Employee Engagement in the Banking Sector with Special Reference to State Bank of India, Indore. *Prestige e-Journal of Management and Research*, 4(1), 64–81. Recuperado de <https://pimrindore.ac.in/Volume%204,issue1/TO%20STUDY%20THE%20IMPACT%20OF%20ORGANIZATIONAL%20CLIMATE%20ON%20EMPLOYEE%20ENGAGEMENT%20IN%20THE%20BANKING%20SECTOR%20WITH%20SPECIAL%20REFERENCE%20TO%20STATE%20BANK%20OF%20INDIA,%20INDORE.pdf>
- Bakker, A. & Rodríguez, A. (2013). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. España: Pirámide.
- Bakker, A., Rodríguez, A. & Sanz, A. (2016). Modelling job crafting behaviours: Implications for work engagement. *Human Relations*, 69(1), 169–189. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0018726715581690>
- Bakker, A. & Albrecht, S. (2018). Work engagement: current trends. *Career Development International*. 23(1), 4-11. DOI: <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2017-0207>
- Bastardo, N. (enero – junio, 2014). La Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*, 6 (12), 5-18. Recuperado de http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)*. (6ta ed.). Venezuela: Imprenta Internacional, CA. Recuperado de <https://gsosa61.files.wordpress.com/2015/11/proceso-metodologico-en-la-investigacion-bavaresco-reduc.pdf>
- Borrego, Y. (2016). *El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados Organizacionales*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Huelva, Huelva, España.

- Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Chiang, M., Fuentealba, I. & Nova, R. (agosto, 2017). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & Trabajo*, 19 (590), 105-112. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n59/0718-2449-cyt-19-59-00105.pdf>
- Cárdenas, T. & Jaik, A. (2014). *Engagement (ilusión por el trabajo) Un modelo teórico-conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- Chan, S. (2019). Participative leadership and job satisfaction: The mediating role of work engagement and the moderating role of fun experienced at work. *Leadership & Organization Development Journal*. 40(3), 319-333. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/LODJ-06-2018-0215>
- De Souza, A. (2018). *Satisfacción laboral y engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Callao, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36169/De%20Souza FQAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36169/De%20Souza%20FQAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Derbis, R. & Jasiński, A. (marzo, 2018). Work satisfaction, psychological resiliency and sense of coherence as correlates of work engagement. *Cogent Psychology*. 5(1). Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/23311908.2018.1451610>
- Dou, D., Devos, G. & Valcke, M. (agosto, 2016). The relationships between school autonomy gap, principal leadership, teachers' job satisfaction and organizational commitment. *Educational Management Administration & Leadership*, 45(6) 959–977. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1741143216653975>
- Dziuba, S., Ingaldi, M. & Zhuravskaya, M. (2020). Employees' Job Satisfaction and their Work Performance as Elements Influencing Work Safety. *System Safety: Human - Technical Facility – Environment*. 2(1), 18-25. DOI: <https://doi.org/10.2478/czoto-2020-0003>
- Estrada, W., & Vargas, L. (2017). *Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa*

- industrial de alimentos de consumo masivo Callao, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/923/Lurdes_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Flores, C., León, M., Luz, V., Rodríguez, P. & Páramo, D. (agosto, 2015). Evaluación Cuantitativa de la Satisfacción Laboral en Personal Directivo y Operativo de Empresas de Calzado y Cuero Usuarios del Imss, como Modelo de Atención. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 202-206. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art08.pdf>
- Garg, K., Ahmad, I. & Mishra, M. (2017). Job Satisfaction and Work Engagement: A Study Using Private Sector Bank Managers. *Advances in Developing Human Resources*. 00(0), 1-14. DOI: 10.1177/1523422317742987
- Happy, P., Umesh, B. & Pooja, G. (octubre – diciembre, 2016). Employee Resilience and OCB: Mediating Effects of Organizational Commitment. *The Journal for Decision Maker*, 41(4), 308–324. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0256090916672765>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, (5ª ed). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, (6ª ed). México: Mc Graw-Hill.
- Huapaya, K. S. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/404/huapaya_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaramillo, L. (2018). *Liderazgo transformacional y engagement laboral en colaboradores de una empresa financiera del distrito de San Isidro, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25553/Jaramillo_JLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Juarez, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 21(2), 187-194. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a02v21n2.pdf>
- Knight, C., Patterson, M., Dawson J. & Brown, J. (2017). Building and sustaining work engagement – a participatory action intervention to increase work engagement in nursing staff. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 26(5), 634-649, DOI: 10.1080/1359432X.2017.1336999
- Kollman, T., Stöckmann, C., Kensbock, J. & Peschl, A. (2019). What satisfies younger versus older employees, and why? An aging perspective on equity theory to explain interactive effects of employee age, monetary rewards, and task contributions on job satisfaction. *Human Resource Management*. 59(1), 101-115. DOI: <https://doi.org/10.1002/hrm.21981>
- Kumar, M., Jauhari, H., Rastogi, A. & Sivakumar, S. (2018). Managerial support for development and turnover intention: Roles of organizational support, work engagement and job satisfaction. *Journal of Organizational Change Management*. 31(1), 135–153. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/JOCM-06-2017-0232>
- Lasio, V. (2017). *Convivencia laboral y avances tecnológicos*. Recuperado de <http://elperuano.pe/noticia-convivencia-laboral-y-avances-tecnologicos-61407.aspx>
- Lupano, M., De la Iglesia, G., Castro, A. & Fernández, M. (2017). Validación de una Escala sobre Work Engagement. Perfiles asociados a alta Performance y Satisfacción Laboral. *Ciencias Psicológicas*, 11(2), 127-137. Recuperado de <http://elperuano.pe/noticia-convivencia-laboral-y-avances-tecnologicos-61407.aspx>
- Lupano, M. & Waisman, S. (diciembre, 2018 – mayo, 2019). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate.*, 18(2), 77-89. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6731920>
- Marsollier, R. & Expósito, C. (marzo, 2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Revista Empresa Y Humanismo*, 20(2), 29-50. Recuperado de <https://www.unav.edu/publicaciones/revistas/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/8145>
- Mendoza, E. (2018). *Engagement y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail del distrito de Chorrillos, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25605/Mendoza_REK.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Recuperado de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Najum, K. & Seung-Wan, K. (2016). *Older and More Engaged: The Mediating Role of Age-Linked Resources on Work Engagement*. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/hrm.21802>
- Lupano, M., De la Iglesia, G., Castro, A. & Fernández, M. (2017). Validación de una Escala sobre Work Engagement. *Perfiles asociados a alta Performance y Satisfacción Laboral. Ciencias Psicológicas*, 11(2), 127-137. Recuperado de <http://elperuano.pe/noticia-convivencia-laboral-y-avances-tecnologicos-61407.aspx>
- Palma, S. (2006). Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC). Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Rivasplata, C. (2017). *Diferencia entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores limeños de empresas privadas dependiendo el tipo de contrato*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/622660/5/Rivasplata_RC.pdf
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13ª ed.) México: Pearson Educación. Recuperado de: <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>
- Rodríguez, R., Martínez, M. & Sánchez, I. (octubre – diciembre, 2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psychologica*, 13(4), -. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/647/64735353003.pdf>
- Sabino, C. (2001). *El proceso de investigación*. (2ª ed.) Caracas: Ed. Panapo. Recuperado de <https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino.pdf>
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). *El Engagement en el trabajo*. España: Alianza Editorial S.A

- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)*. Recuperado de http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Tests/UWES_ES_17.pdf
- Vorina, A., Simonič, M. & Vlasova, M. (julio 2017). An Analysis Of The Relationship Between Job Satisfaction And Employee Engagement. *Economic Themes*, 55(2): 243-262. Recuperado de [https://content.sciendo.com/configurable/contentpage/journals\\$002fethemes\\$002f5\\$002f2\\$002farticle-p243.xml](https://content.sciendo.com/configurable/contentpage/journals$002fethemes$002f5$002f2$002farticle-p243.xml)
- Yesim, Z., Rayton, B. & Rapti, A. (diciembre 2017). Facets of job satisfaction and work engagement. *Evidence-based HRM*. 5(3). Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EBHRM-08-2015-0036/full/html>
- Zeidan, S. & Itani, N. (2020). Cultivating Employee Engagement in Organizations: Development of a Conceptual Framework. *Central European Management Journal*. 28(1), 99-118. Recuperado de https://content.sciendo.com/view/journals/jmbace/28/1/article-p99.xml?rskey=SPiN06&result=14&tab_body=pdf-78589

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 12

Matriz de consistencia

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|--|--|----------------------|-------------|--|
| General | General | General | | | |
| ¿Qué relación existe entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima? | Identificar la relación que existe entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima. | Hi: Existe relación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima. | - | - | - |
| Específicos | Específicos | Específicos | | | Indicadores |
| ¿Qué relación existe entre la el vigor y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima?? | Identificar la relación que existe entre el vigor y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima. | Hi1: Existe una relación significativa entre el vigor y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima. | Engagement | Vigor | Energía en el trabajo Vigor en el trabajo Predisposición en el trabajo Tiempo en el trabajo Persistencia en el trabajo Trabajo sobre adversidad Motivación en el Trabajo |
| ¿Qué relación existe entre la dedicación y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima? | Identificar la relación que existe entre la dedicación y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima. | Hi2: Existe una relación significativa entre la dedicación y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima. | Satisfacción laboral | Dedicación | Entusiasmo en el trabajo Inspiración por el trabajo Orgulloso del trabajo que se hace Trabajo retador Disfrute en el trabajo |
| ¿Qué relación existe entre la absorción y satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima? | Identificar la relación que existe entre la absorción y satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima. | Hi3: Existe una relación significativa entre la absorción y la satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima. | | Absorción | Concentración en el trabajo Felicidad en el trabajo Inmerso en el trabajo Fluidez en el trabajo Conexión con el trabajo |

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado participante, con la finalidad, estrictamente académica, de conocer su opinión respecto al área donde labora y sobre el trabajo que realiza, favor de responder la siguiente encuesta que incluye el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES), elaborado por Schaufeli (2002) y el cuestionario de Satisfacción Laboral, elaborado por Sonia Palma (2006).

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceré responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa o check la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

Datos sociodemográficos: (Marcar con un “X” o “ ✓ ”)

Sexo: Femenino () Masculino ()

Edad:

Antigüedad laboral (en años):

TD (1) Totalmente en desacuerdo.

D (2) En desacuerdo.

I (3) Indeciso.

A (4) De acuerdo.

TA (5) Totalmente de acuerdo.

| Nº | PREGUNTAS | TD 1 | D 2 | I 3 | A 4 | TA 5 |
|----|--|---------|--------|--------|--------|---------|
| 1 | En mi trabajo me siento lleno de energía | | | | | |
| 2 | Mi trabajo está lleno de significado y propósito | | | | | |
| 3 | El tiempo vuela cuando estoy trabajando | | | | | |
| 4 | Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo | | | | | |
| 5 | Estoy entusiasmado con mi trabajo | | | | | |
| 6 | Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí | | | | | |
| 7 | Mi trabajo me inspira | | | | | |
| 8 | Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar | | | | | |
| 9 | Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo | | | | | |
| 10 | Estoy orgulloso del trabajo que hago | | | | | |
| 11 | Estoy inmerso en mi trabajo | | | | | |
| 12 | Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo | | | | | |
| 13 | Mi trabajo es retador | | | | | |
| 14 | Me “dejo llevar” por mi trabajo | | | | | |
| 15 | Soy muy persistente en mi trabajo | | | | | |
| 16 | Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo | | | | | |
| 17 | Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando | | | | | |
| 18 | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | | | | | |
| 19 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | | | | | |
| 20 | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. | | | | | |
| 21 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | | | | |
| 22 | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. | | | | | |
| 23 | Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s). | | | | | |
| 24 | Me siento mal con lo que gano. | | | | | |
| 25 | Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. | | | | | |
| 26 | Me agrada trabajar con mis compañeros. | | | | | |
| 27 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | | | | | |
| 28 | Me siento realmente útil con la labor que realizo. | | | | | |
| 29 | Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. | | | | | |
| 30 | El ambiente donde trabajo es confortable. | | | | | |
| 31 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. | | | | | |

| N° | PREGUNTAS | TD 1 | D 2 | I 3 | A 4 | TA 5 |
|-----------|--|-----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| 32 | La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando. | | | | | |
| 33 | Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo. | | | | | |
| 34 | Me disgusta mi horario. | | | | | |
| 35 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | | | | | |
| 36 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| 37 | Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo. | | | | | |
| 38 | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. | | | | | |
| 39 | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. | | | | | |
| 40 | El horario me resulta incómodo. | | | | | |
| 41 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. | | | | | |
| 42 | Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | | | | | |
| 43 | Mi trabajo me aburre. | | | | | |
| 44 | La relación que tengo con mis superiores es cordial. | | | | | |
| 45 | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. | | | | | |
| 46 | Mi trabajo me hace sentir realizado(a). | | | | | |
| 47 | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 48 | No me siento a gusto con mi jefe. | | | | | |
| 49 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias | | | | | |
| 50 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. | | | | | |
| 51 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a). | | | | | |
| 52 | Me siento complacido con la actividad que realizo. | | | | | |
| 53 | Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo. | | | | | |

Gracias por su participación.

Anexo 3: Asistencias y ausentismos, rango de edades y rango de antigüedad laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad

Tabla 13

Asistencias y ausentismos en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad

| Año | Colaboradores | Puntualidad | Faltas | Tardanzas |
|------|---------------|-------------|--------|-----------|
| | Nº | % | % | % |
| 2017 | 30 | 80 | 5 | 15 |
| 2018 | 30 | 72 | 8 | 20 |

Fuente: *Elaboración propia en base a la información obtenida de la jefatura del área.*

Tabla 14

Edades de los colaboradores en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad.

| EIDADES | | |
|-----------------|----------|----------------|
| Rango de edades | Cantidad | Porcentaje (%) |
| <= 25 | 12 | 40.0 |
| 26 – 30 | 11 | 36.7 |
| 31 – 35 | 5 | 16.7 |
| 36+ | 2 | 6.7 |
| Total | 30 | 100.0 |

Fuente: *En base a las encuestas.*

Tabla 15

Antigüedad laboral de los colaboradores en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad..

| ANTIGÜEDAD LABORAL | | |
|---------------------------|----------|----------------|
| Rango de antigüedad | Cantidad | Porcentaje (%) |
| <= 2 | 19 | 63.3 |
| 3 - 4 | 8 | 26.7 |
| 5 - 6 | 2 | 6.7 |
| 7+ | 1 | 3.3 |
| Total | 30 | 100.0 |

Fuente: *En base a las encuestas.*

Anexo 4: Tablas de frecuencias y gráficos de barras

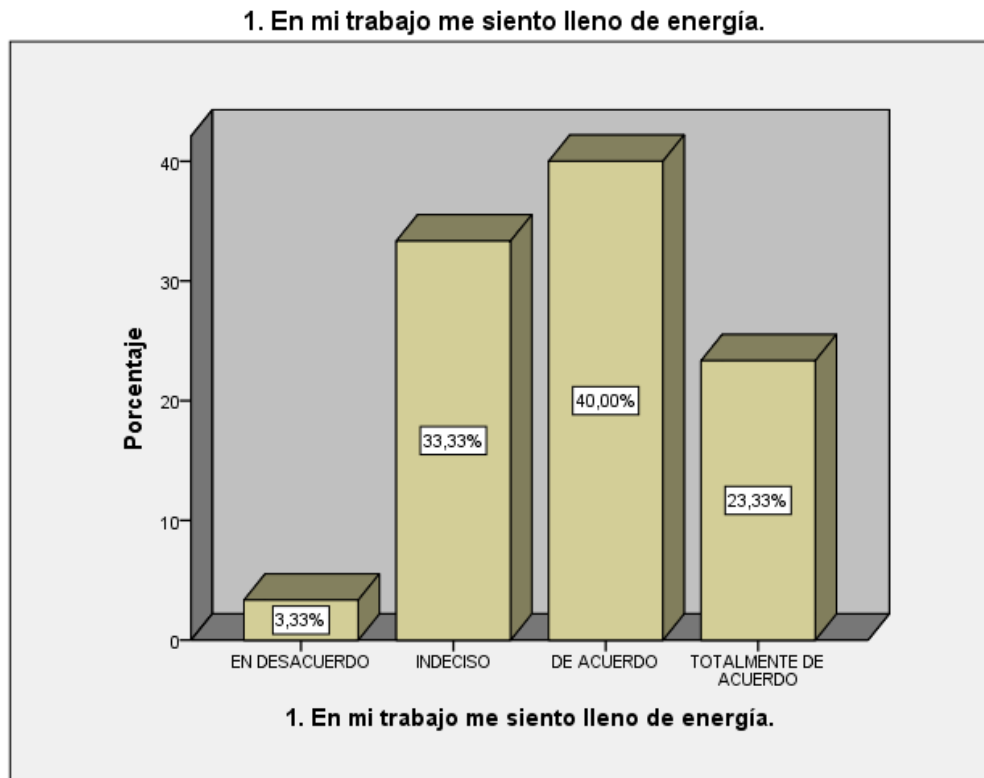
Tabla 16

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido EN DESACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| INDECISO | 10 | 33,3 | 33,3 | 36,7 |
| DE ACUERDO | 12 | 40,0 | 40,0 | 76,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 1



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 12, se puede observar que 12 encuestados, de los 30 en total, representados por el 40.0%, indica que está de acuerdo que el trabajo los hace sentir con alegría; mientras que 10 encuestados, representados por el 33.3%, está indeciso. Por otro lado, 7 encuestados que equivale al 33.3% indica estar totalmente de acuerdo. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, está en desacuerdo.

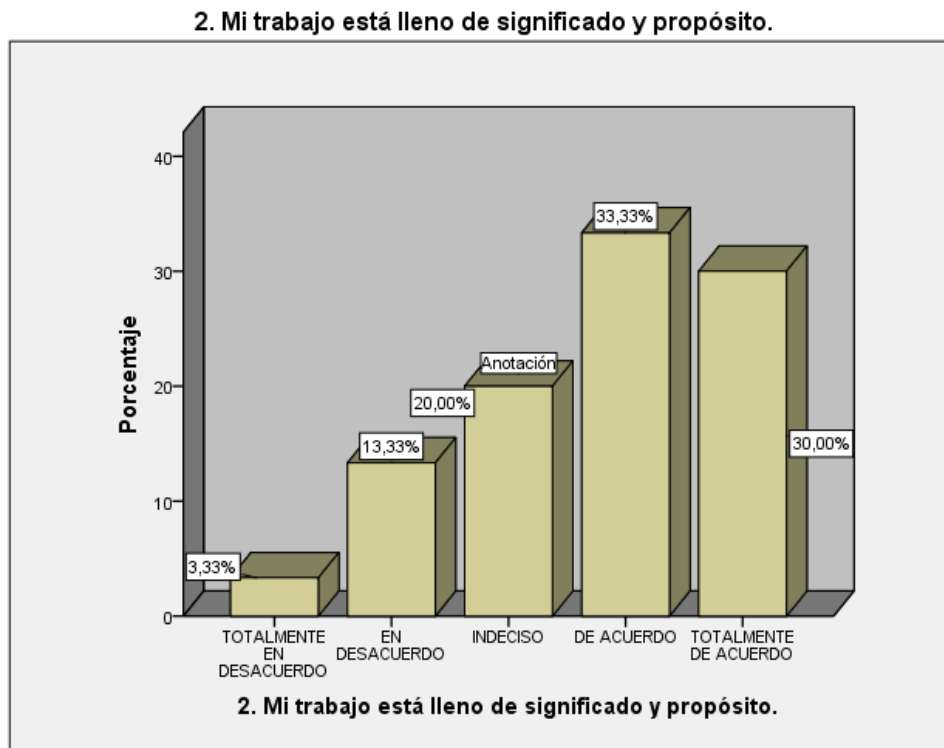
Tabla 17

2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 16,7 |
| | INDECISO | 6 | 20,0 | 20,0 | 36,7 |
| | DE ACUERDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 70,0 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 2



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 13, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.33%, indica que está de acuerdo que el trabajo está lleno de significado; mientras que 9 encuestados, representados por el 30.0%, está totalmente de acuerdo. Por otro lado, 6 encuestados que equivale al 20.0% indica estar indeciso y 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indica estar en desacuerdo. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, está totalmente en desacuerdo.

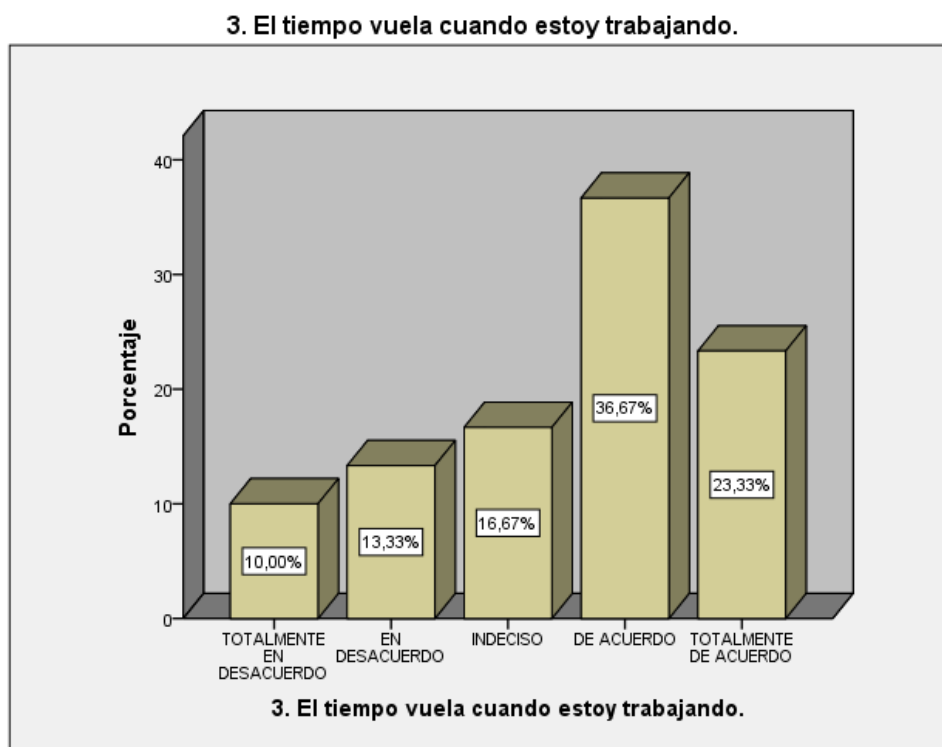
Tabla 18

3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 23,3 |
| INDECISO | 5 | 16,7 | 16,7 | 40,0 |
| DE ACUERDO | 11 | 36,7 | 36,7 | 76,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 3



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 14, se puede observar que 11 encuestados, de los 30 en total, representados por el 36.7%, indica que está indeciso que el tiempo vuela cuando está trabajando; mientras que 7 encuestados, representados por el 23.3%, está totalmente de acuerdo. Por otro lado, 5 encuestados que equivale al 16.7% indica estar indeciso y 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indica estar en desacuerdo. Por último, 3 encuestados, que equivale el 3.3% del total, está totalmente en desacuerdo.

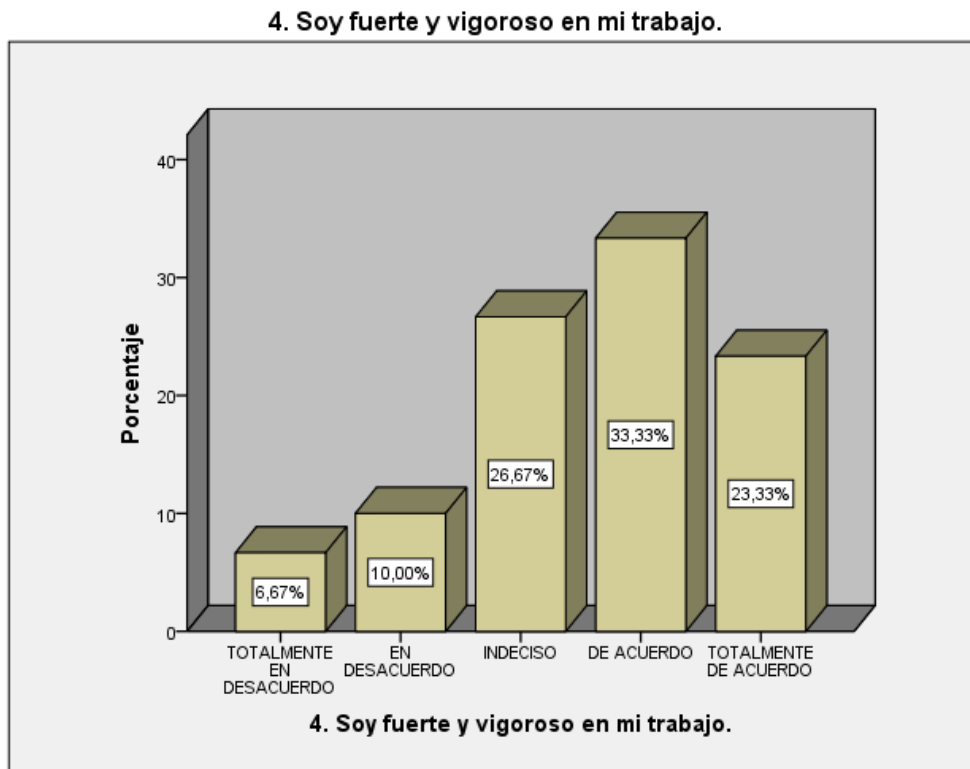
Tabla 19

4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 16,7 |
| | INDECISO | 8 | 26,7 | 26,7 | 43,3 |
| | DE ACUERDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 76,7 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 4



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 15, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3%, indica que está de acuerdo que son fuertes y vigorosos en el trabajo; mientras que 8 encuestados, representados por el 26.7%, está indeciso. Por otro lado, 7 encuestados que equivale al 23.3% indica estar de acuerdo y 3 encuestados, que equivale al 10.0%, indica estar en desacuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, está totalmente en desacuerdo.

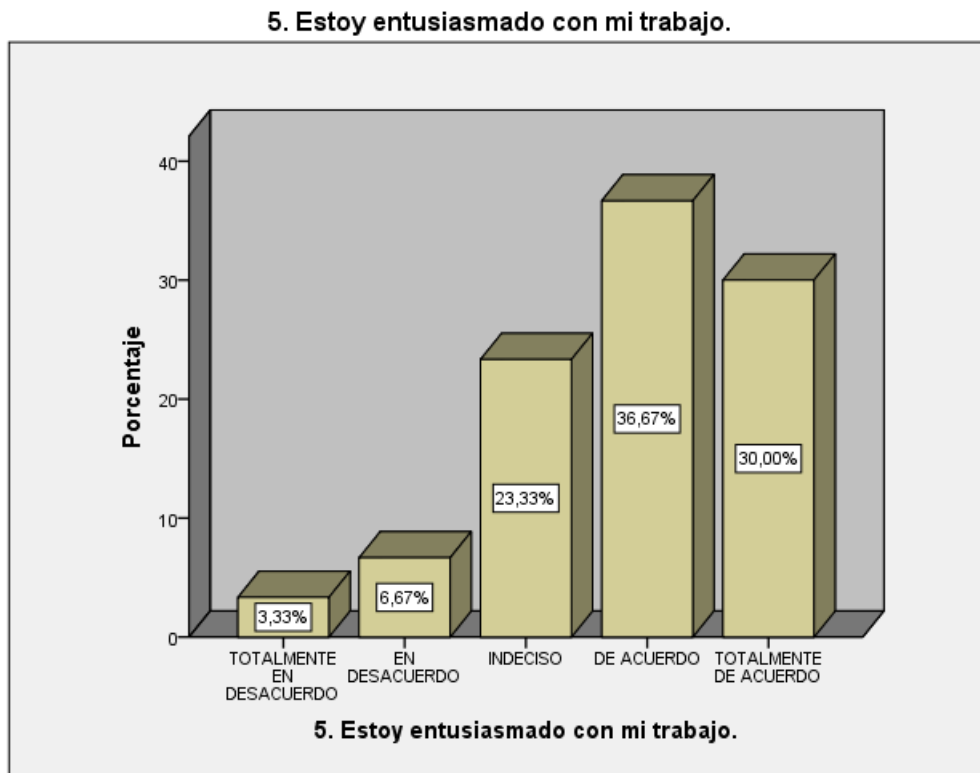
Tabla 20

5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 10,0 |
| | INDECISO | 7 | 23,3 | 23,3 | 33,3 |
| | DE ACUERDO | 11 | 36,7 | 36,7 | 70,0 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 5



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 16, se puede observar que 11 encuestados, de los 30 en total, representados por el 36.7%, indica que está de acuerdo que están entusiasmados con el trabajo; mientras que 9 encuestados, representados por el 30.0%, está totalmente de acuerdo. Por otro lado, 7 encuestados que equivale al 23.3% indica estar indeciso y 2 encuestados, que equivale al 6.7%, indica estar en desacuerdo. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, está totalmente en desacuerdo.

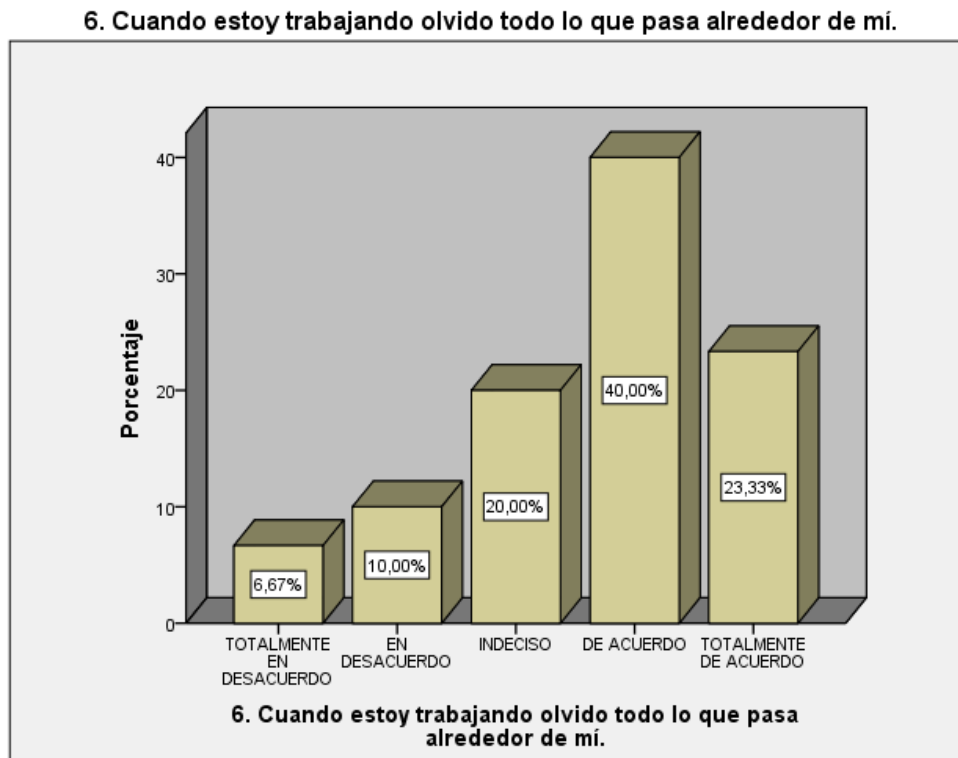
Tabla 21

6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 16,7 |
| | INDECISO | 6 | 20,0 | 20,0 | 36,7 |
| | DE ACUERDO | 12 | 40,0 | 40,0 | 76,7 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 6



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 17, se puede observar que 12 encuestados, de los 30 en total, representados por el 40.0%, indica que está de acuerdo que cuando están trabajando olvidan todo lo que pasa alrededor; mientras que 7 encuestados, representados por el 23.3%, está totalmente de acuerdo. Por otro lado, 6 encuestados que equivale al 20.0% indica estar indeciso y 3 encuestados, que equivale al 10.0%, indica estar en desacuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, está totalmente en desacuerdo.

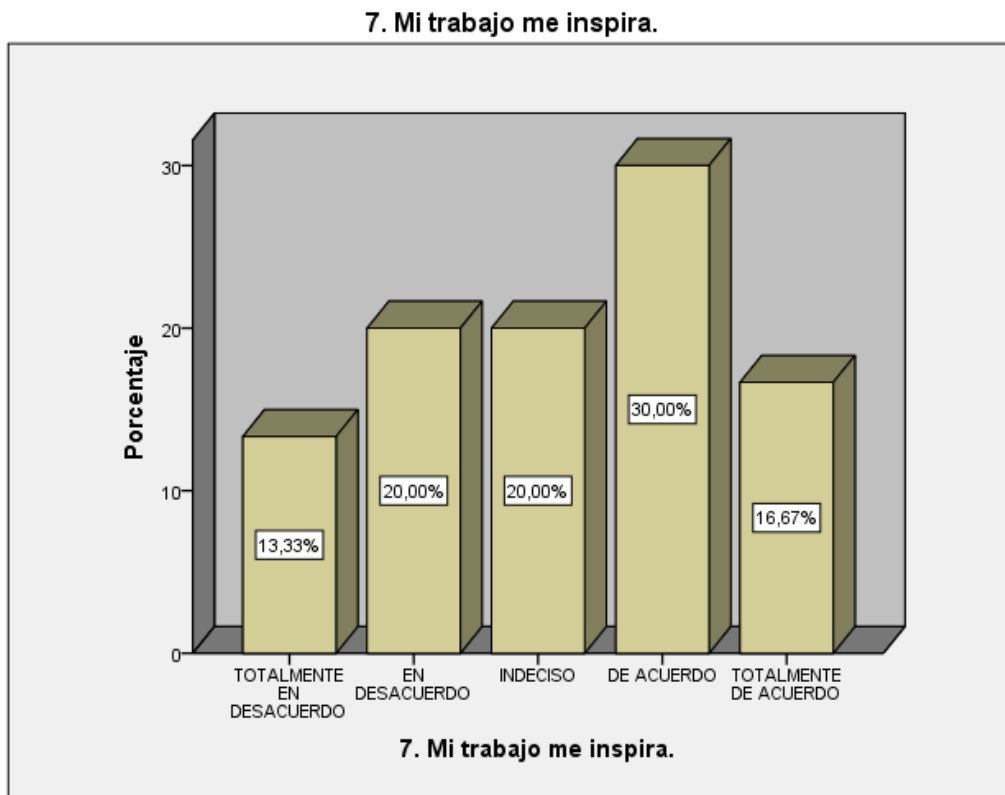
Tabla 22

7. Mi trabajo me inspira.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | EN DESACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 33,3 |
| | INDECISO | 6 | 20,0 | 20,0 | 53,3 |
| | DE ACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 83,3 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Base de datos de SPSS.*

Figura 7



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 18, se puede observar que 9 encuestados, de los 30 en total, representados por el 30.0%, indica que está de acuerdo que el trabajo los inspira; mientras que 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indica estar indeciso y la misma cantidad y porcentaje indica estar en desacuerdo, está totalmente de acuerdo. Por otro lado, 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indica estar totalmente de acuerdo. Por último, 4 encuestados, que equivale el 13.3% del total, está totalmente en desacuerdo.

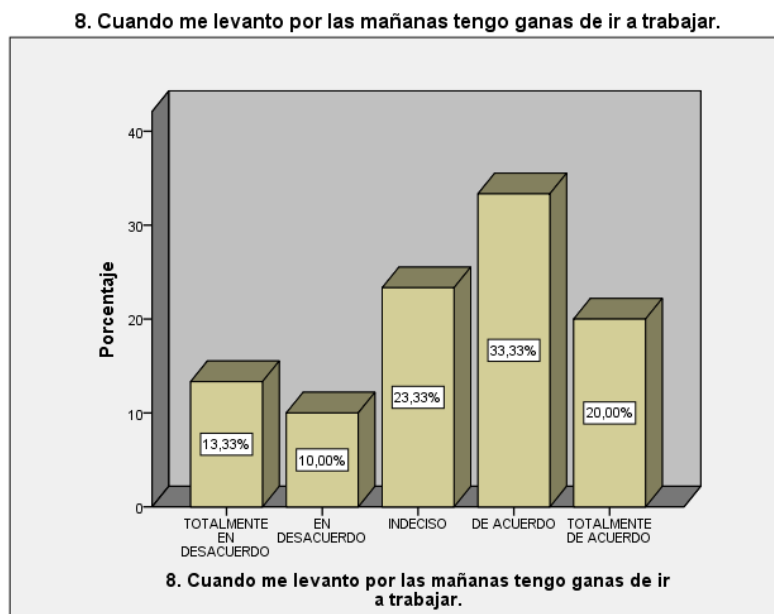
Tabla 23

8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 23,3 |
| INDECISO | 7 | 23,3 | 23,3 | 46,7 |
| DE ACUERDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 80,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 8



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 19, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3 %, indica que está de acuerdo que cuando se levantan por las mañanas tienen ganas de ir a trabajar; mientras que 7 encuestados, que equivale al 23.3%, indica estar indeciso y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indica estar totalmente en desacuerdo. Por último, 3 encuestados, que equivale el 10.0% del total, están en desacuerdo.

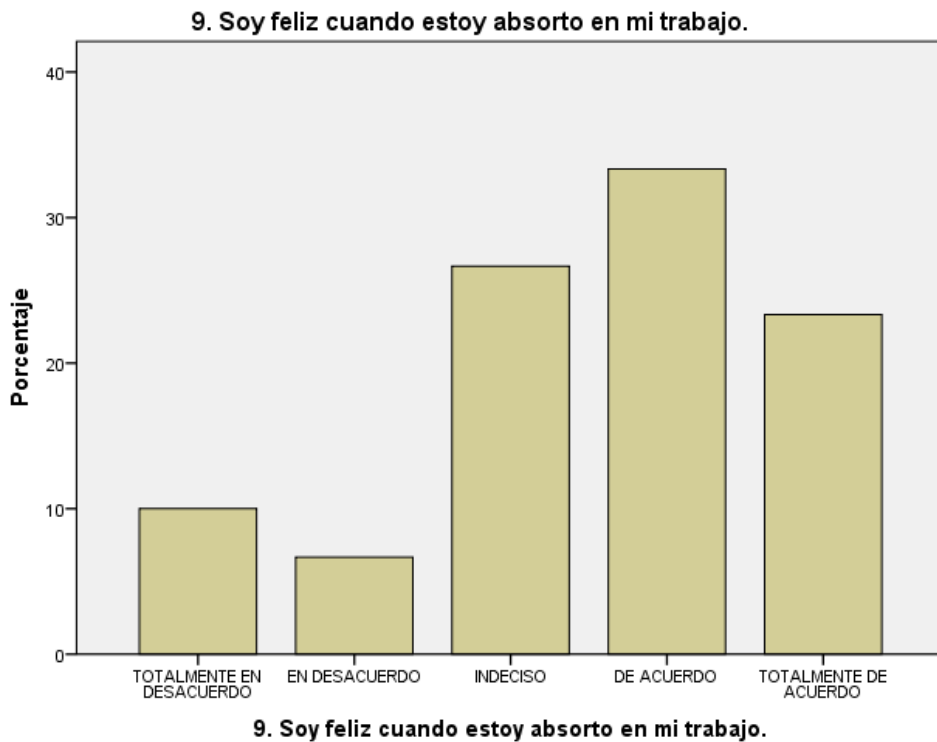
Tabla 24

9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 16,7 |
| INDECISO | 8 | 26,7 | 26,7 | 43,3 |
| DE ACUERDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 76,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 9



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 20, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3 %, indica que están de acuerdo que son felices cuando están absortos en el trabajo; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indica estar indeciso y 7 encuestados, que equivalen al 23.3%, indican estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, 3 encuestados, que equivale al 10.0%, indica estar totalmente en desacuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, están en desacuerdo.

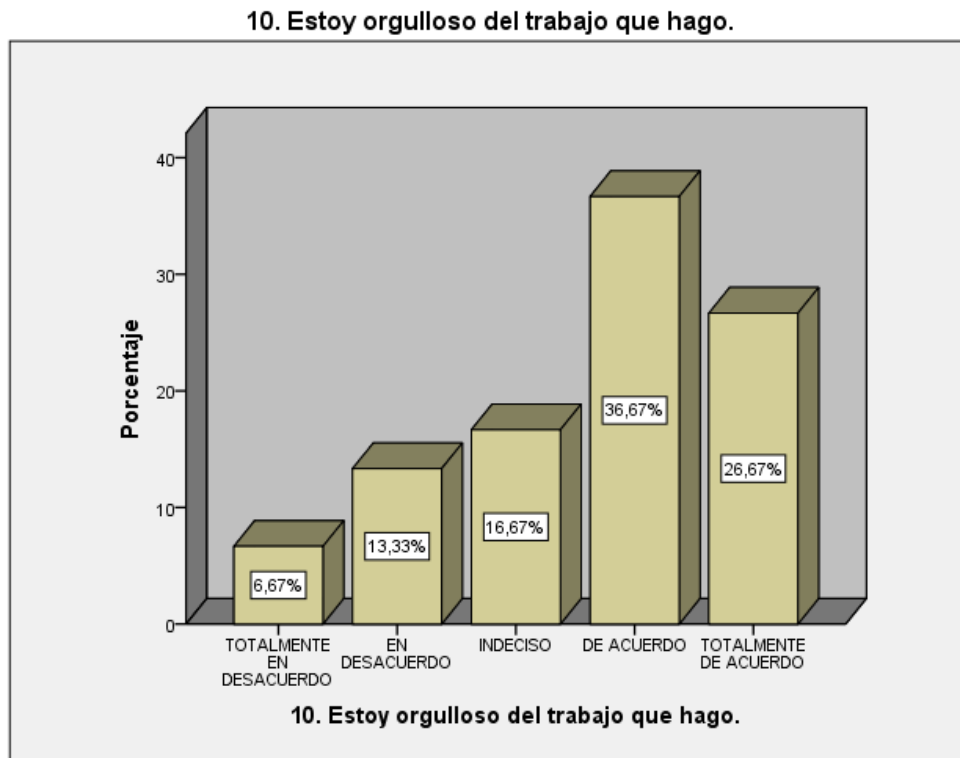
Tabla 25

10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 20,0 |
| INDECISO | 5 | 16,7 | 16,7 | 36,7 |
| DE ACUERDO | 11 | 36,7 | 36,7 | 73,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 10



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 21, se puede observar que 11 encuestados, de los 30 en total, representados por el 36.7 %, indica que están de acuerdo que están orgullosos del trabajo que hacen; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar totalmente de acuerdo y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar indecisos. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar en desacuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, están totalmente en desacuerdo.

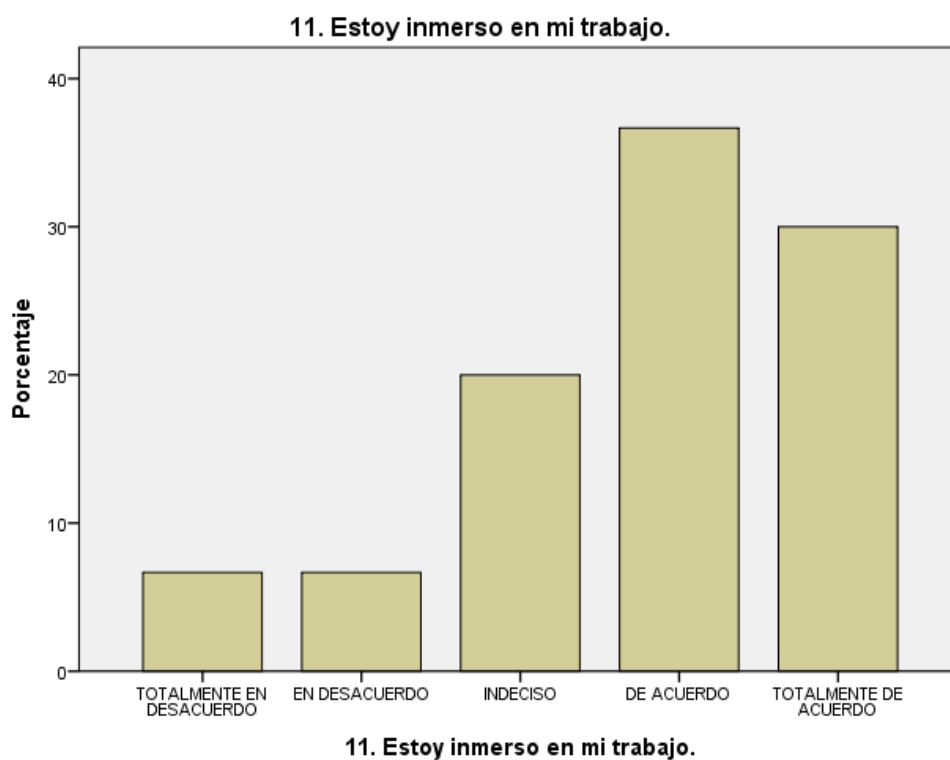
Tabla 26

11. Estoy inmerso en mi trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 13,3 |
| INDECISO | 6 | 20,0 | 20,0 | 33,3 |
| DE ACUERDO | 11 | 36,7 | 36,7 | 70,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 11



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 22, se puede observar que 11 encuestados, de los 30 en total, representados por el 36.7 %, indica que están de acuerdo que están inmersos en el trabajo; mientras que 9 encuestados, que equivale al 30.0%, indican estar totalmente de acuerdo y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar indecisos. Por otro lado, 2 encuestados, que equivale al 6.8%, indican estar en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje están totalmente en desacuerdo.

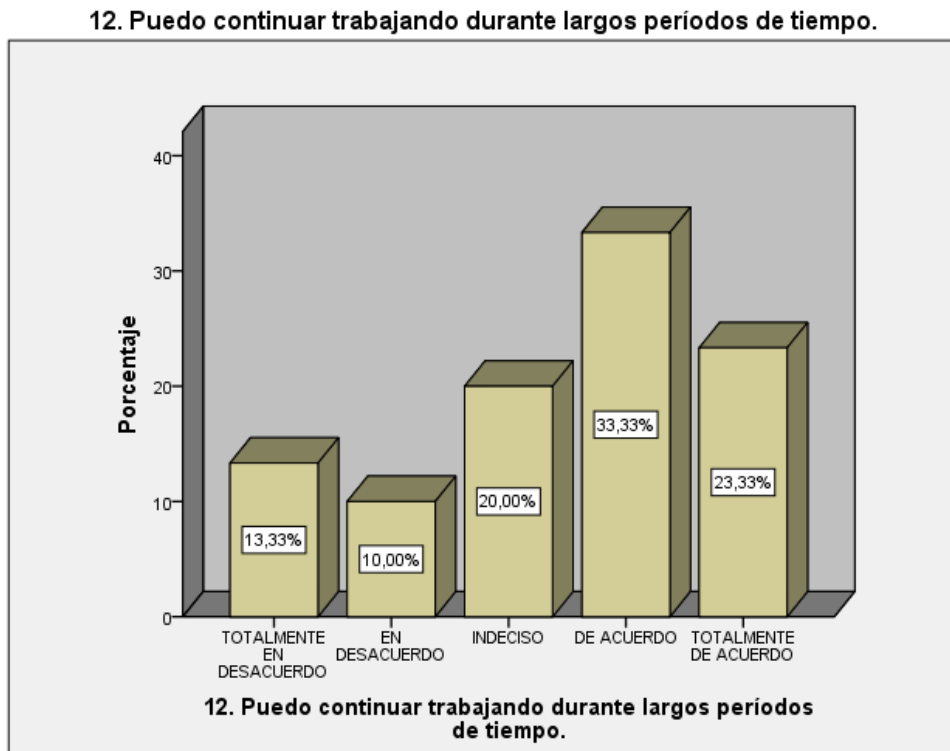
Tabla 27

12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 23,3 |
| | INDECISO | 6 | 20,0 | 20,0 | 43,3 |
| | DE ACUERDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 76,7 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 12



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 23, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3 %, indica que están de acuerdo que pueden continuar trabajando durante largos periodos de tiempo; mientras que 7 encuestados, que equivale al 23.3%, indican estar totalmente de acuerdo y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar indecisos. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por último, 3 encuestados, que equivale el 10.0% del total, están en desacuerdo.

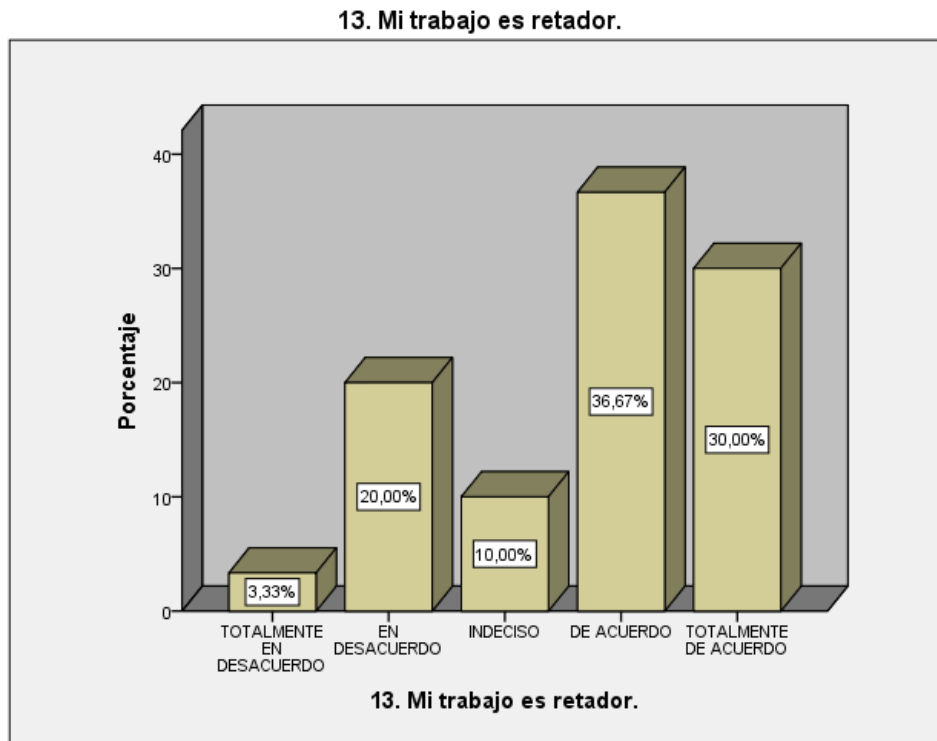
Tabla 28

13. Mi trabajo es retador.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| EN DESACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 23,3 |
| INDECISO | 3 | 10,0 | 10,0 | 33,3 |
| DE ACUERDO | 11 | 36,7 | 36,7 | 70,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 13



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 24, se puede observar que 11 encuestados, de los 30 en total, representados por el 36.7 %, indica que están de acuerdo que el trabajo es retador; mientras que 9 encuestados, que equivale al 30.0%, indican estar totalmente de acuerdo y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar en desacuerdo. Por otro lado, 3 encuestados, que equivale al 10.0%, indican estar indecisos. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, está totalmente en desacuerdo.

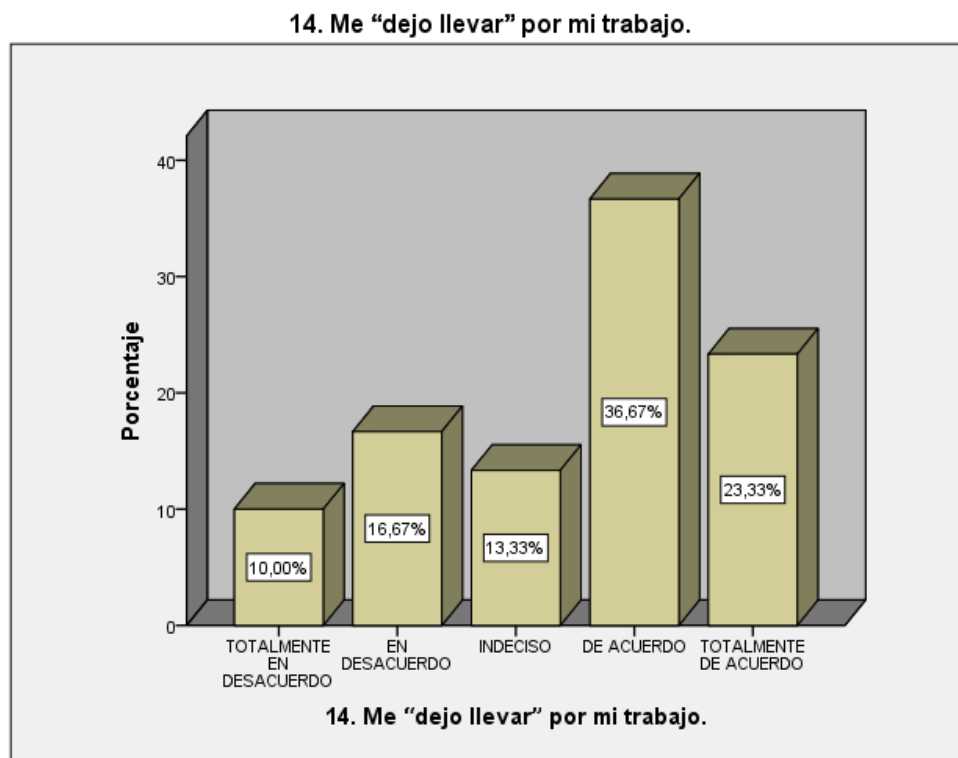
Tabla 29

14. Me “dejo llevar” por mi trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 26,7 |
| | INDECISO | 4 | 13,3 | 13,3 | 40,0 |
| | DE ACUERDO | 11 | 36,7 | 36,7 | 76,7 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 14



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 25, se puede observar que 11 encuestados, de los 30 en total, representados por el 36.7 %, indica que están de acuerdo que se “dejan llevar” por el trabajo; mientras que 7 encuestados, que equivale al 23.3%, indican estar totalmente de acuerdo y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar en desacuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar indecisos. Por último, 3 encuestados, que equivale el 10.0% del total, están totalmente en desacuerdo.

Tabla 30

15. Soy muy persistente en mi trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 16,7 |
| | INDECISO | 5 | 16,7 | 16,7 | 33,3 |
| | DE ACUERDO | 11 | 36,7 | 36,7 | 70,0 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 15



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 26, se puede observar que 11 encuestados, de los 30 en total, representados por el 36.7 %, indica que están de acuerdo que son muy persistentes en el trabajo; mientras que 9 encuestados, que equivale al 30.0%, indican estar totalmente de acuerdo y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar indecisos. Por otro lado, 3 encuestados, que equivale al 10.0%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, están en desacuerdo.

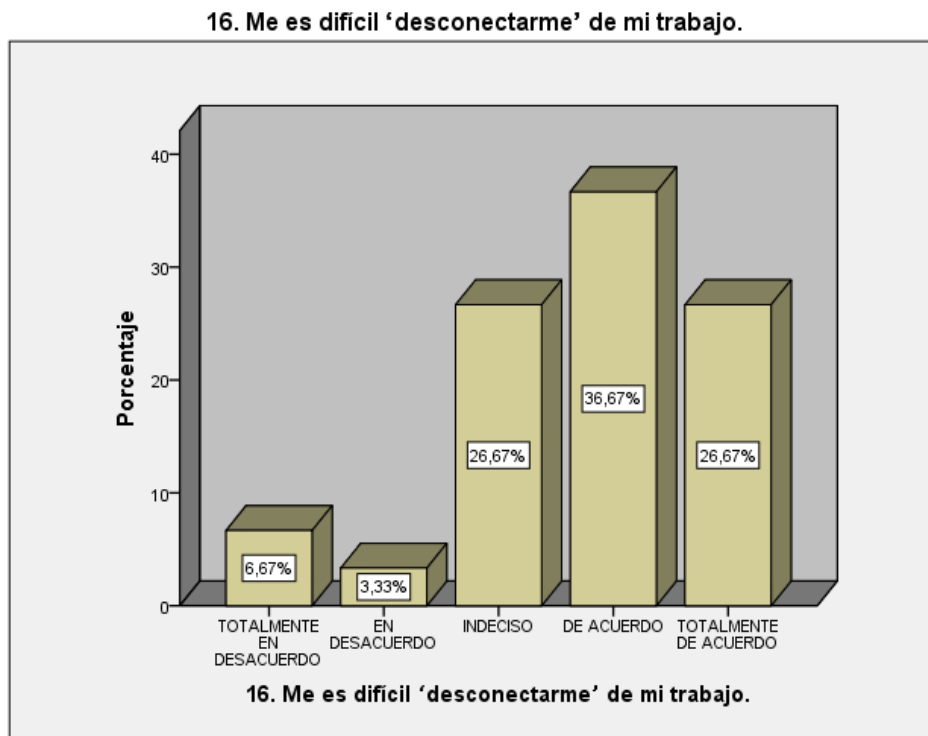
Tabla 31

16. Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | EN DESACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 10,0 |
| | INDECISO | 8 | 26,7 | 26,7 | 36,7 |
| | DE ACUERDO | 11 | 36,7 | 36,7 | 73,3 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 16



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 27, se puede observar que 11 encuestados, de los 30 en total, representados por el 36.7 %, indica que están de acuerdo que le es difícil 'desconectarse' del trabajo; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar totalmente de acuerdo y en la misma cantidad y porcentaje indican estar indecisos. Por otro lado, 2 encuestados, que equivale al 6.7%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, están en desacuerdo.

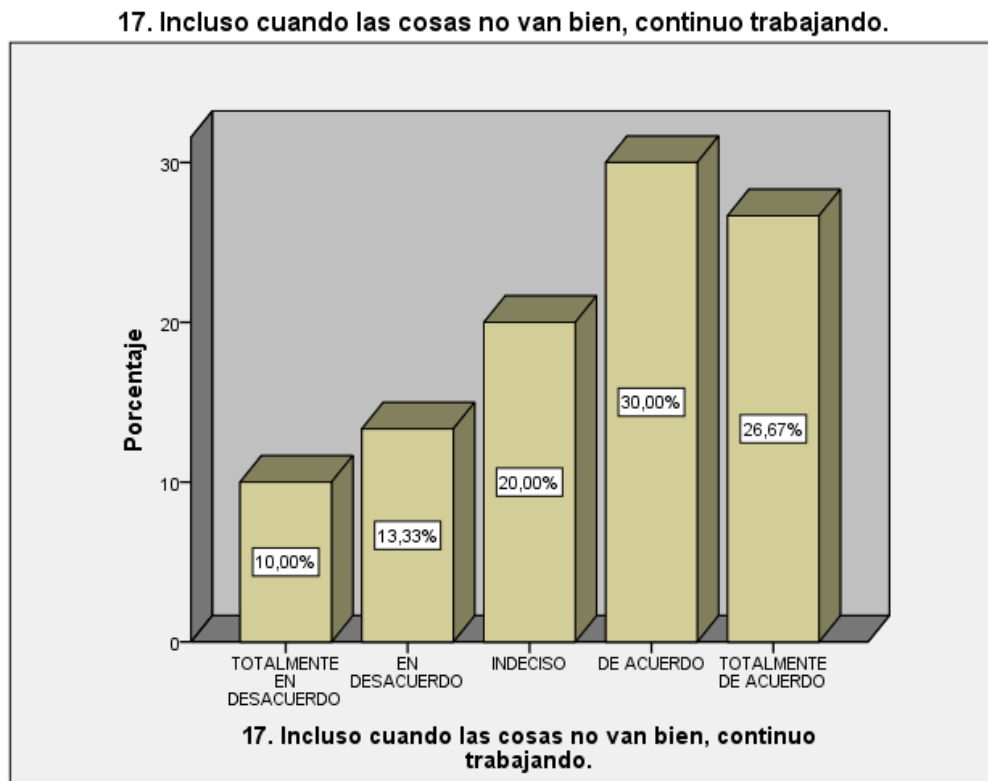
Tabla 32

17. Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 23,3 |
| | INDECISO | 6 | 20,0 | 20,0 | 43,3 |
| | DE ACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 73,3 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 17



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 28, se puede observar que 9 encuestados, de los 30 en total, representados por el 30.0 %, indica que están de acuerdo que incluso cuando las cosas no van bien, continúan trabajando; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar totalmente de acuerdo y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar indecisos. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar en desacuerdo. Por último, 3 encuestados, que equivale el 10.0% del total, están totalmente en desacuerdo.

Tabla 33

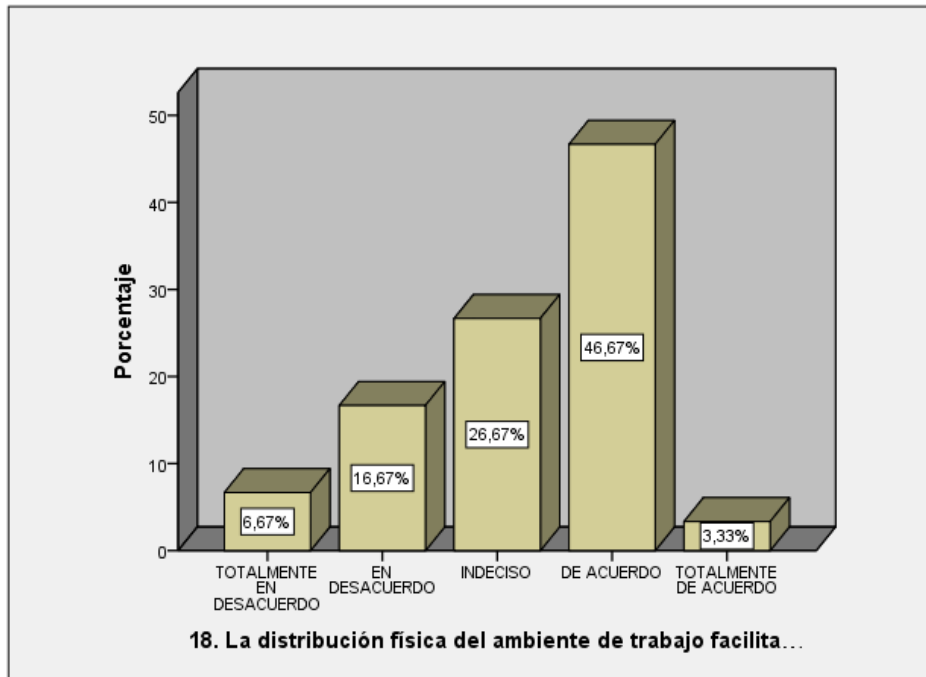
18. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 23,3 |
| INDECISO | 8 | 26,7 | 26,7 | 50,0 |
| DE ACUERDO | 14 | 46,7 | 46,7 | 96,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 18

18. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 29, se puede observar que 14 encuestados, de los 30 en total, representados por el 46.7%, indica que están de acuerdo que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar indecisos y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar en desacuerdo. Por otro lado, 2 encuestados, que equivale al 6.7%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, están totalmente de acuerdo.

Tabla 34

19. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | EN DESACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 40,0 |
| | INDECISO | 9 | 30,0 | 30,0 | 70,0 |
| | DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 93,3 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 19



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 30, se puede observar que 9 encuestados, de los 30 en total, representados por el 30.0%, indica que están indecisos que el sueldo es muy bajo en relación a la labor que realiza; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar en desacuerdo y 7 encuestados, que equivalen al 23.3%, indican estar de acuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por último, 2 encuestado, que equivale el 6.7% del total, están totalmente de acuerdo.

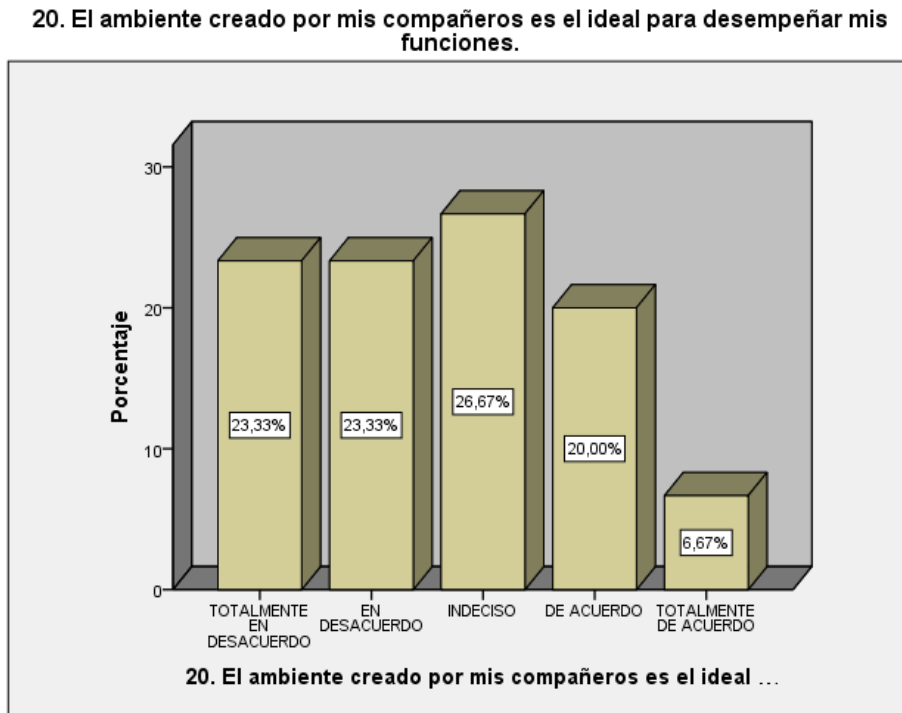
Tabla 35

20. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| EN DESACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 46,7 |
| INDECISO | 8 | 26,7 | 26,7 | 73,3 |
| DE ACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 93,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 20



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 31, se puede observar que 8 encuestados, de los 30 en total, representados por el 26.7%, indica que están indecisos que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.; mientras que 7 encuestados, que equivale al 23.7%, indican estar en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje indican que están totalmente desacuerdo. Por otro lado, 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar totalmente en de acuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, están totalmente de acuerdo.

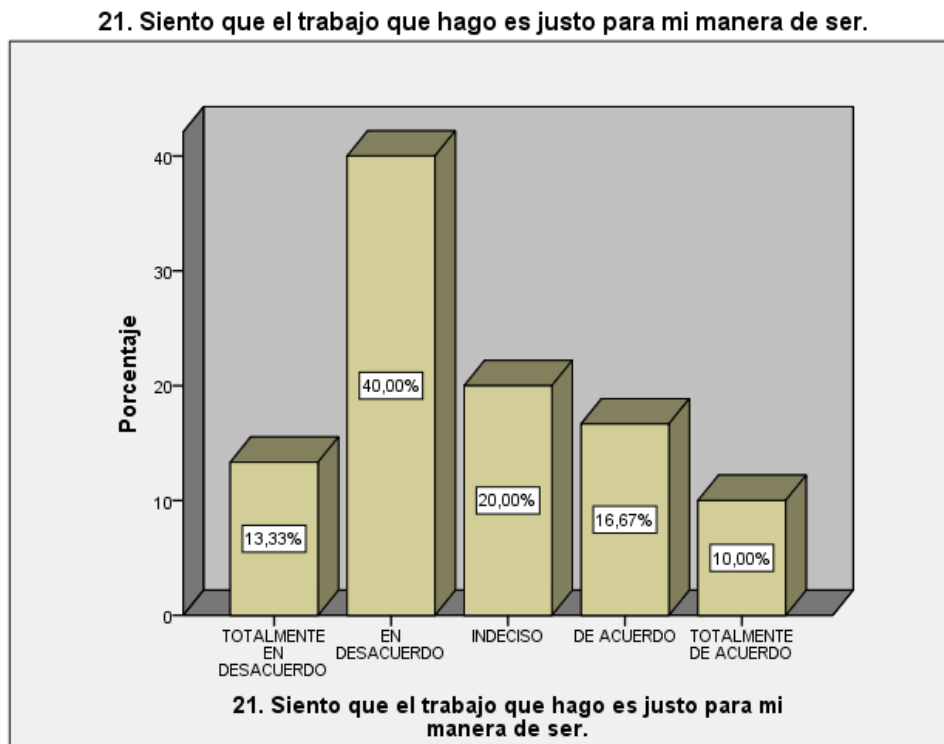
Tabla 36

21. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| | EN DESACUERDO | 12 | 40,0 | 40,0 | 53,3 |
| | INDECISO | 6 | 20,0 | 20,0 | 73,3 |
| | DE ACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 90,0 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 21



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 32, se puede observar que 12 encuestados, de los 30 en total, representados por el 40.0%, indica que están en desacuerdo que sienten que el trabajo que hacen es justo para su manera de ser; mientras que 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar indecisos y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar de acuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por último, 3 encuestados, que equivale el 10.0% del total, están totalmente de acuerdo.

Tabla 37

22. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| EN DESACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 46,7 |
| INDECISO | 5 | 16,7 | 16,7 | 63,3 |
| DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 86,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 22



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 33, se puede observar que 8 encuestados, de los 30 en total, representados por el 26.7%, indica que están en desacuerdo que la tarea que realizan es tan valiosa como cualquier otra; mientras que 7 encuestados, que equivale al 23.3%, indican estar en de acuerdo y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por otro lado, 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indican estar indecisos. Por último, 4 encuestados, que equivale el 13.3% del total, están totalmente de acuerdo.

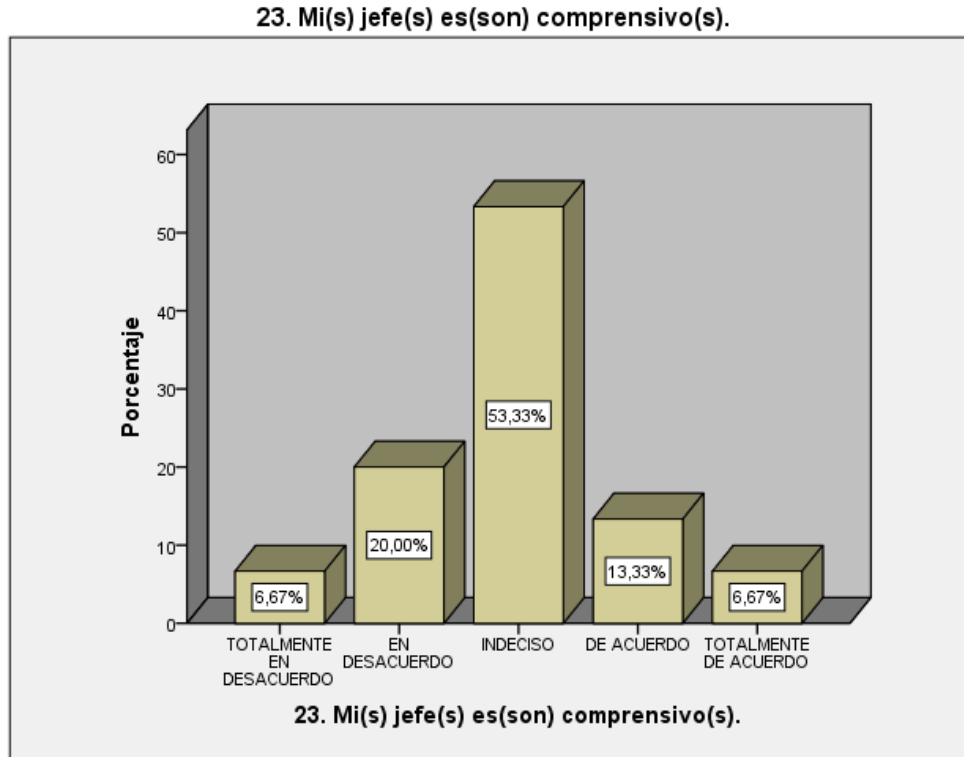
Tabla 38

23. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | EN DESACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 26,7 |
| | INDECISO | 16 | 53,3 | 53,3 | 80,0 |
| | DE ACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 93,3 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 23



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 34, se puede observar que 16 encuestados, de los 30 en total, representados por el 53.3%, indican que están indecisos que sus jefes son comprensivos; mientras que 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar en desacuerdo y 4 encuestados, que equivalen al 13.3%, indican estar de acuerdo. Por otro lado, 2 encuestados, que equivale al 6.7%, indican estar totalmente en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje están totalmente de acuerdo.

Tabla 39

24. Me siento mal con lo que gano.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| EN DESACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 43,3 |
| INDECISO | 9 | 30,0 | 30,0 | 73,3 |
| DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 96,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 24



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 35, se puede observar que 9 encuestados, de los 30 en total, representados por el 26.7%, indica que están indecisos que se sienten mal con lo que ganan; mientras que 7 encuestados, que equivale al 23.3%, indican estar en de acuerdo y en la misma cantidad y porcentaje indican estar en desacuerdo. Por otro lado, 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, están totalmente de acuerdo.

Tabla 40

25. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 26,7 |
| | INDECISO | 9 | 30,0 | 30,0 | 56,7 |
| | DE ACUERDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 90,0 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 25



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 36, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3%, indican que están de acuerdo que sienten que reciben de parte de la empresa mal trato; mientras que 9 encuestados, que equivale al 30.0%, indican estar indecisos y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar en desacuerdo. Por otro lado, 3 encuestados, que equivale al 10.0%, indican estar totalmente en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje están totalmente de acuerdo.

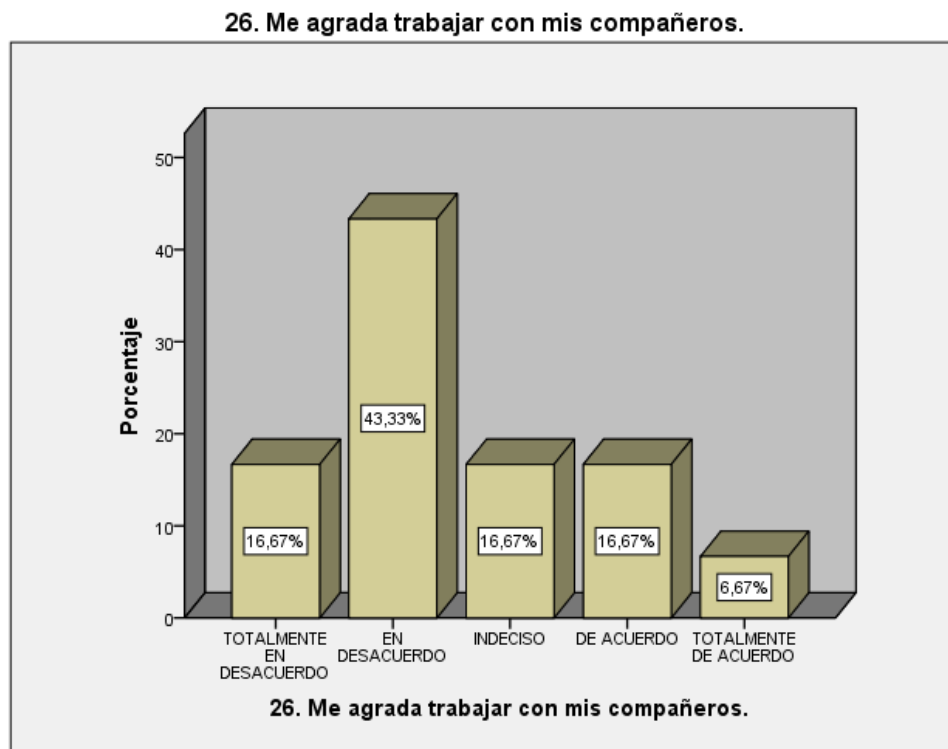
Tabla 41

26. Me agrada trabajar con mis compañeros.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| EN DESACUERDO | 13 | 43,3 | 43,3 | 60,0 |
| INDECISO | 5 | 16,7 | 16,7 | 76,7 |
| DE ACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 93,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 26



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 37, se puede observar que 13 encuestados, de los 30 en total, representados por el 43.3%, indican que están en desacuerdo que les agrada trabajar con sus compañeros; mientras que 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indican estar totalmente en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje indican estar indecisos y estar de acuerdo. Por otro lado, 2 encuestados, que equivale al 6.7%, indican estar totalmente de acuerdo.

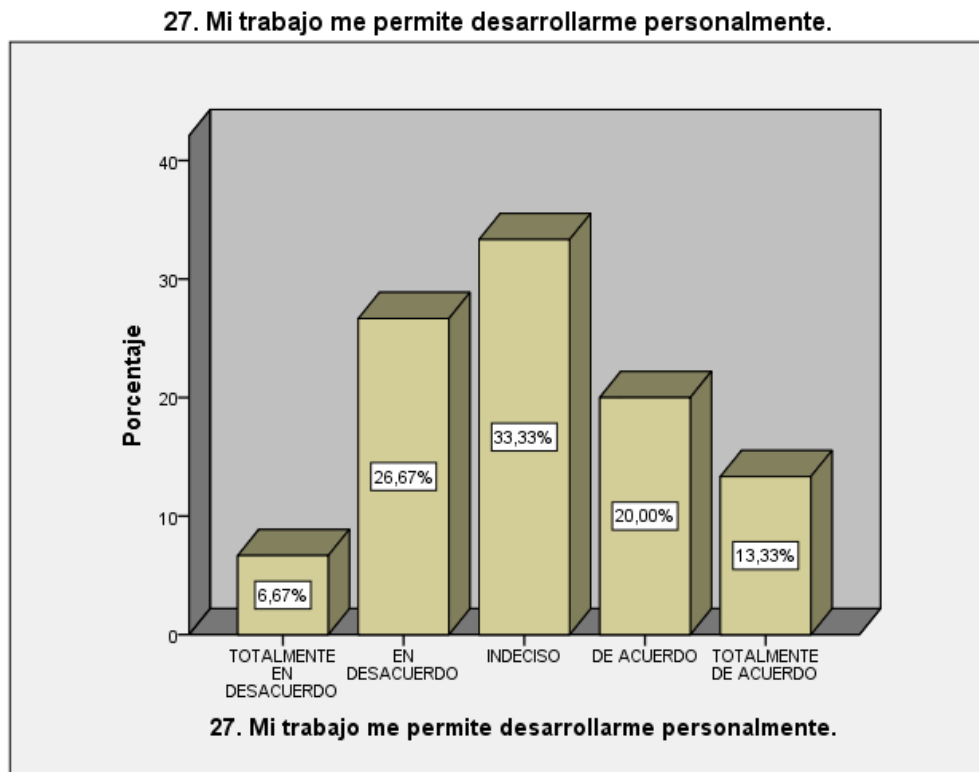
Tabla 42

27. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| EN DESACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 33,3 |
| INDECISO | 10 | 33,3 | 33,3 | 66,7 |
| DE ACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 86,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 27



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 38, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3%, indica que están indecisos que su trabajo les permite desarrollarse personalmente; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar en desacuerdo y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar de acuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar totalmente de acuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, están totalmente en desacuerdo.

Tabla 43

28. Me siento realmente útil con la labor que realizo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| EN DESACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 46,7 |
| INDECISO | 5 | 16,7 | 16,7 | 63,3 |
| DE ACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 93,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 28



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 39, se puede observar que 9 encuestados, de los 30 en total, representados por el 30.0%, indica que están de acuerdo que se sienten realmente útiles con la labor que realizan; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar en desacuerdo y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por otro lado, 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indican estar indecisos. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, están totalmente de acuerdo.

Tabla 44

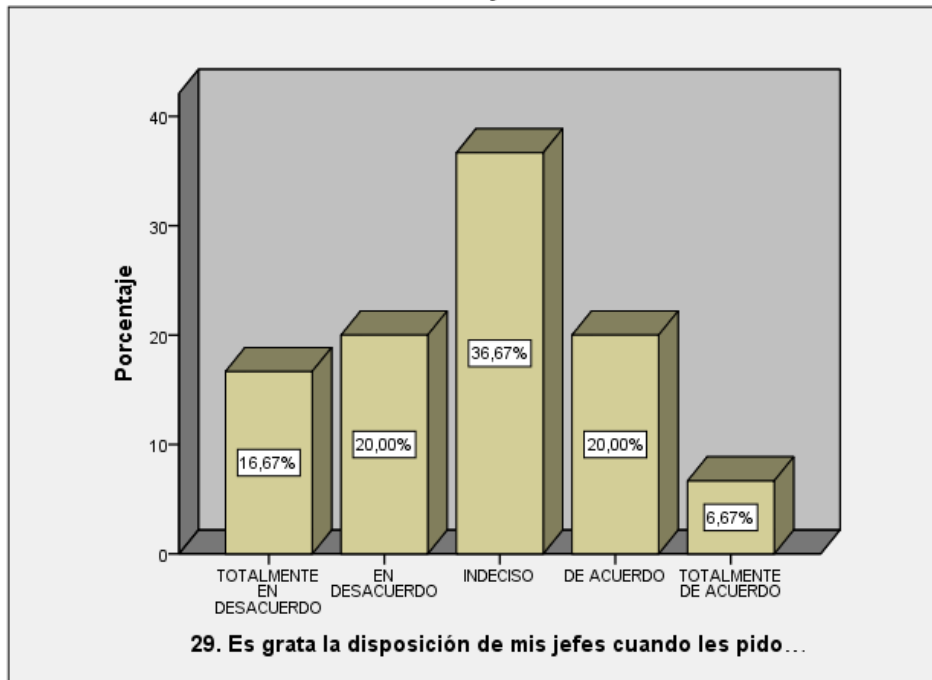
29. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | EN DESACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 36,7 |
| | INDECISO | 11 | 36,7 | 36,7 | 73,3 |
| | DE ACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 93,3 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 29

29. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 40, se puede observar que 11 encuestados, de los 30 en total, representados por el 36.7%, indican que están indecisos que les es grato la disposición de sus jefes cuando les piden alguna consulta sobre su trabajo; mientras que 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje mencionan estar de acuerdo. Por otro lado, 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, están totalmente de acuerdo.

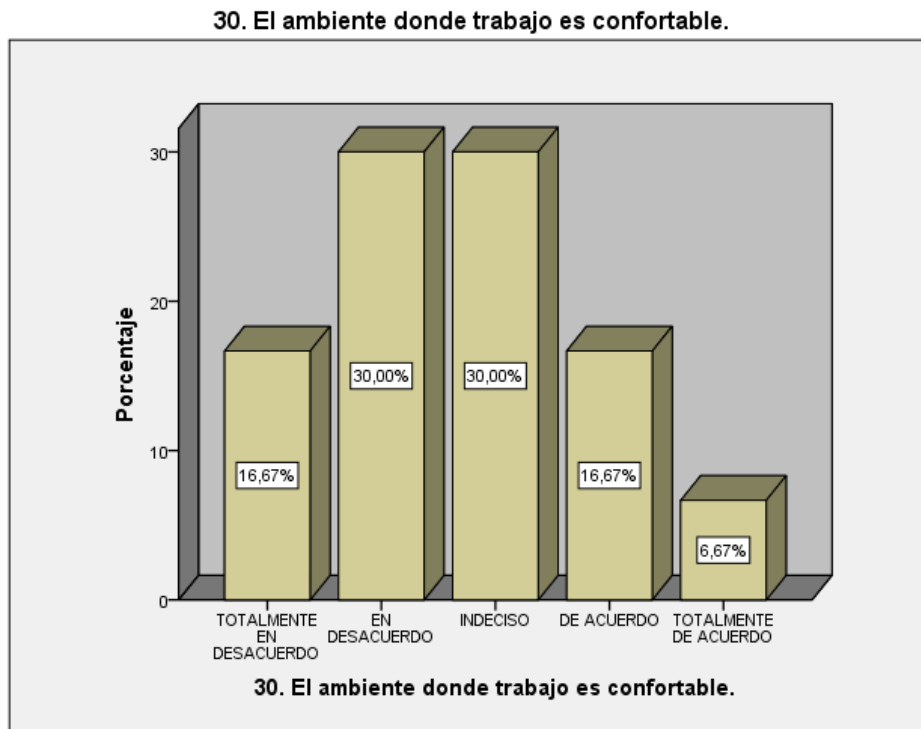
Tabla 45

30. El ambiente donde trabajo es confortable.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| EN DESACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 46,7 |
| INDECISO | 9 | 30,0 | 30,0 | 76,7 |
| DE ACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 93,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 30



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 41, se puede observar que 9 encuestados, de los 30 en total, representados por el 30.0%, indican que están indecisos que el ambiente donde trabajan es confortable y en la misma cantidad y porcentaje indican estar en desacuerdo; mientras que 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indican estar totalmente en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje mencionan estar de acuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, están totalmente de acuerdo.

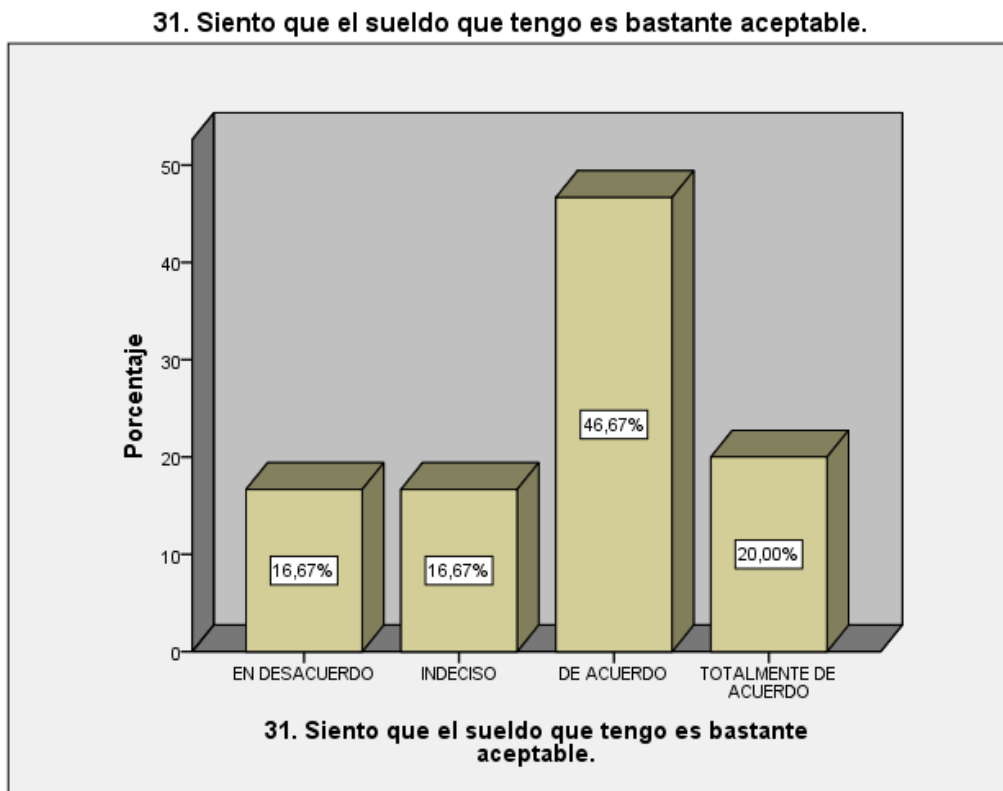
Tabla 46

31. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| INDECISO | 5 | 16,7 | 16,7 | 33,3 |
| DE ACUERDO | 14 | 46,7 | 46,7 | 80,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 31



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 42, se puede observar que 14 encuestados, de los 30 en total, representados por el 46.7%, indican que están de acuerdo que sienten que el sueldo que tienen es bastante aceptable; mientras que 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indican estar indecisos y en la misma cantidad y porcentaje indican estar en desacuerdo.

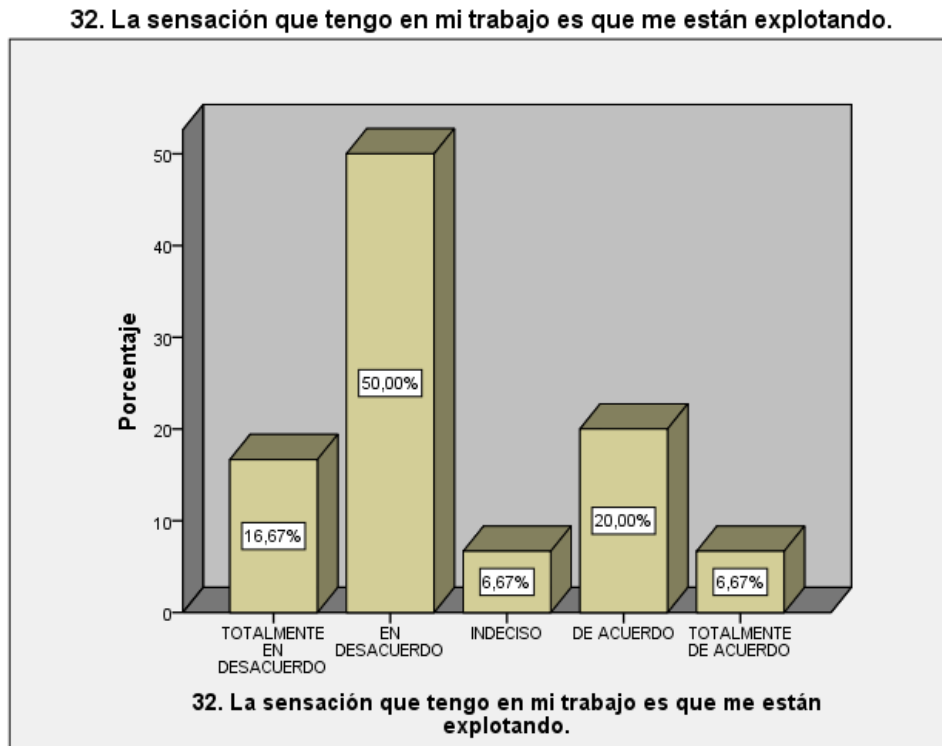
Tabla 47

32. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| EN DESACUERDO | 15 | 50,0 | 50,0 | 66,7 |
| INDECISO | 2 | 6,7 | 6,7 | 73,3 |
| DE ACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 93,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 32



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 43, se puede observar que 15 encuestados, de los 30 en total, representados por el 50.0%, indica que están en desacuerdo que la sensación que tienen en el trabajo es que les están explotando; mientras que 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar de acuerdo y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por otro lado, 2 encuestados, que equivale al 6.7%, indican estar indecisos y en la misma cantidad y porcentaje mencionan estar totalmente de acuerdo.

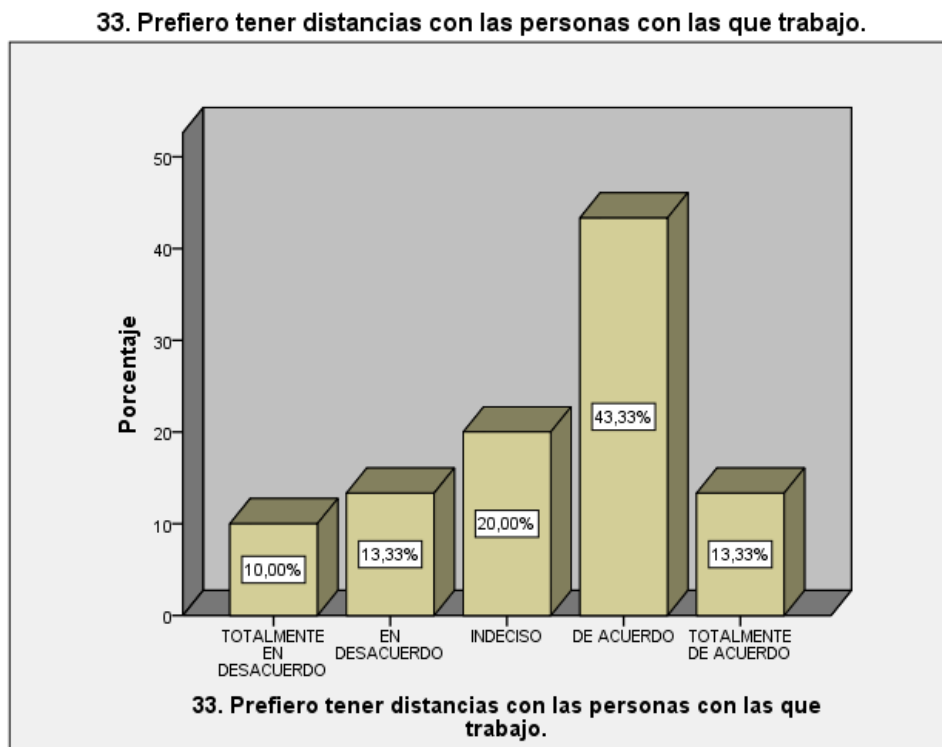
Tabla 48

33. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 23,3 |
| INDECISO | 6 | 20,0 | 20,0 | 43,3 |
| DE ACUERDO | 13 | 43,3 | 43,3 | 86,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 33



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 44, se puede observar que 13 encuestados, de los 30 en total, representados por el 43.3%, indica que están de acuerdo que prefieren tener distancias con las personas con las que trabajan; mientras que 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar indecisos. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje mencionan estar totalmente de acuerdo. Por último, 3 encuestados, que equivale el 10.0% del total, están totalmente en desacuerdo.

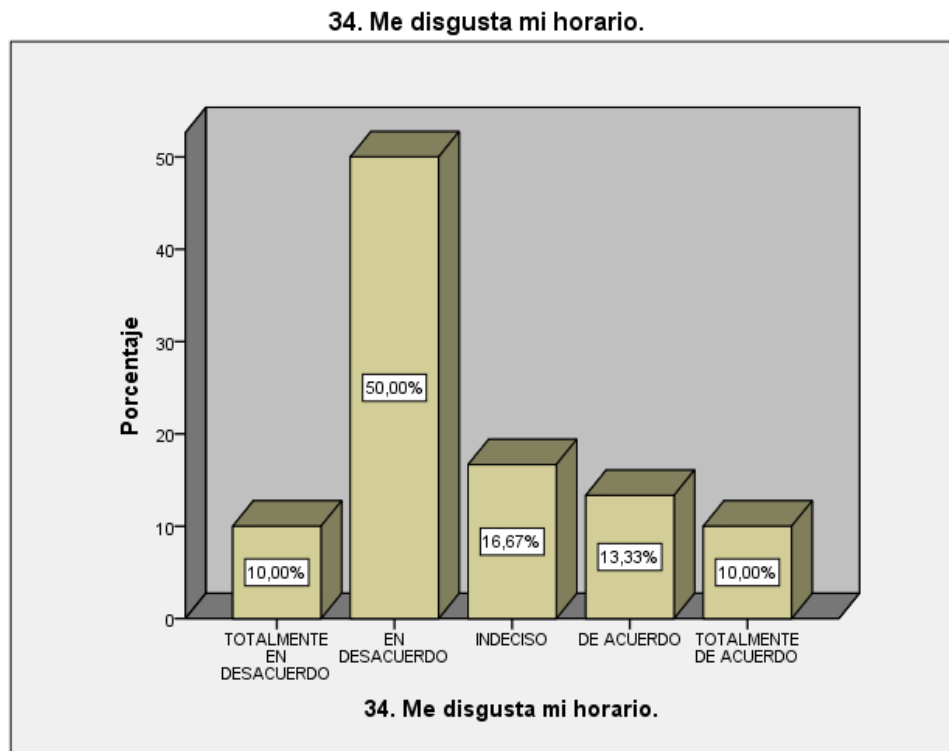
Tabla 49

34. Me disgusta mi horario.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| EN DESACUERDO | 15 | 50,0 | 50,0 | 60,0 |
| INDECISO | 5 | 16,7 | 16,7 | 76,7 |
| DE ACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 90,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 34



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 45, se puede observar que 15 encuestados, de los 30 en total, representados por el 50.0%, indica que están en desacuerdo que les disgusta su horario; mientras que 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indican estar indecisos. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar de acuerdo. Por último, 3 encuestados, que equivale el 10.0% del total, están totalmente en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje mencionan estar totalmente de acuerdo.

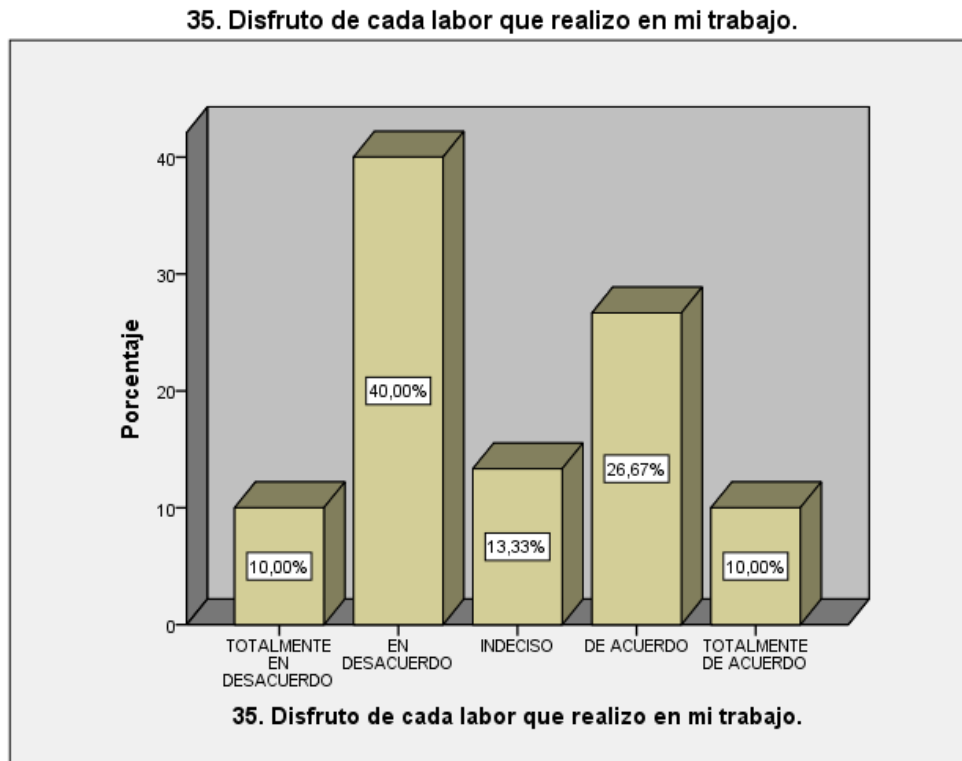
Tabla 50

35. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | EN DESACUERDO | 12 | 40,0 | 40,0 | 50,0 |
| | INDECISO | 4 | 13,3 | 13,3 | 63,3 |
| | DE ACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 90,0 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 35



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 46, se puede observar que 12 encuestados, de los 30 en total, representados por el 40.0%, indica que están en desacuerdo que disfrutan de cada labor que realizan en su trabajo; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar de acuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, mencionan estar indecisos. Por último, 3 encuestados, que equivale el 10.0% del total, están totalmente en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje mencionan estar totalmente de acuerdo.

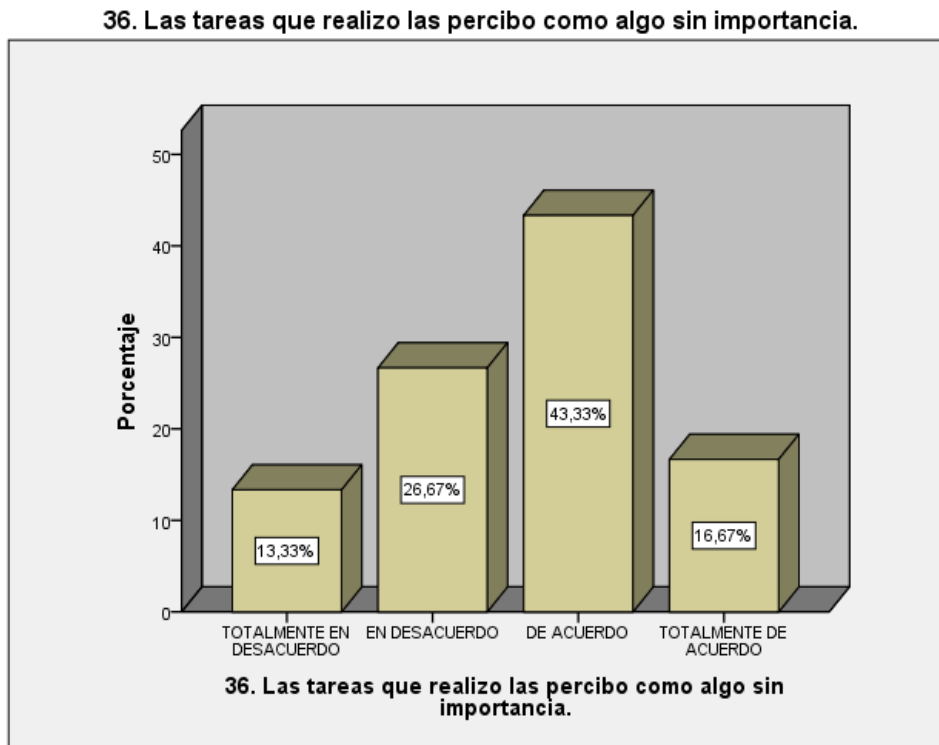
Tabla 51

36. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 13,3 |
| EN DESACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 40,0 |
| DE ACUERDO | 13 | 43,3 | 43,3 | 83,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 36



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 47, se puede observar que 13 encuestados, de los 30 en total, representados por el 43.3%, indica que están de acuerdo que las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar en desacuerdo y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar totalmente en desacuerdo.

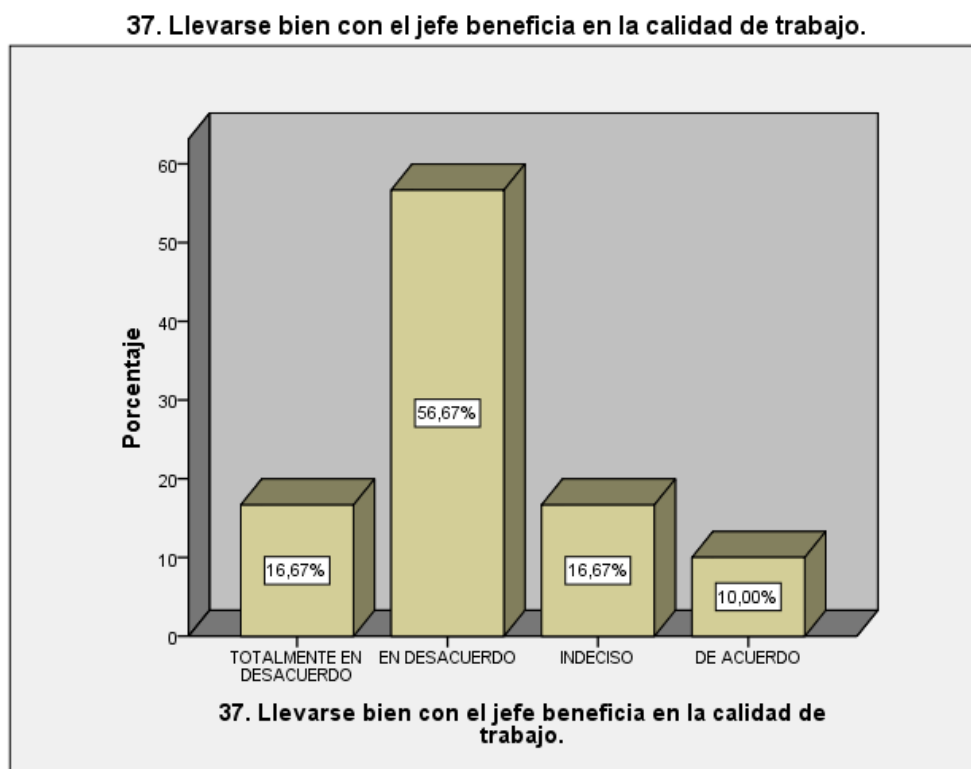
Tabla 52

37. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | EN DESACUERDO | 17 | 56,7 | 56,7 | 73,3 |
| | INDECISO | 5 | 16,7 | 16,7 | 90,0 |
| | DE ACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 37



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 48, se puede observar que 17 encuestados, de los 30 en total, representados por el 56.7%, indica que están en desacuerdo que llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo; mientras que 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indican estar indecisos y en la misma cantidad y porcentaje mencionan estar totalmente en desacuerdo. Por otro lado, 3 encuestados, que equivale al 10.0%, indican estar de acuerdo.

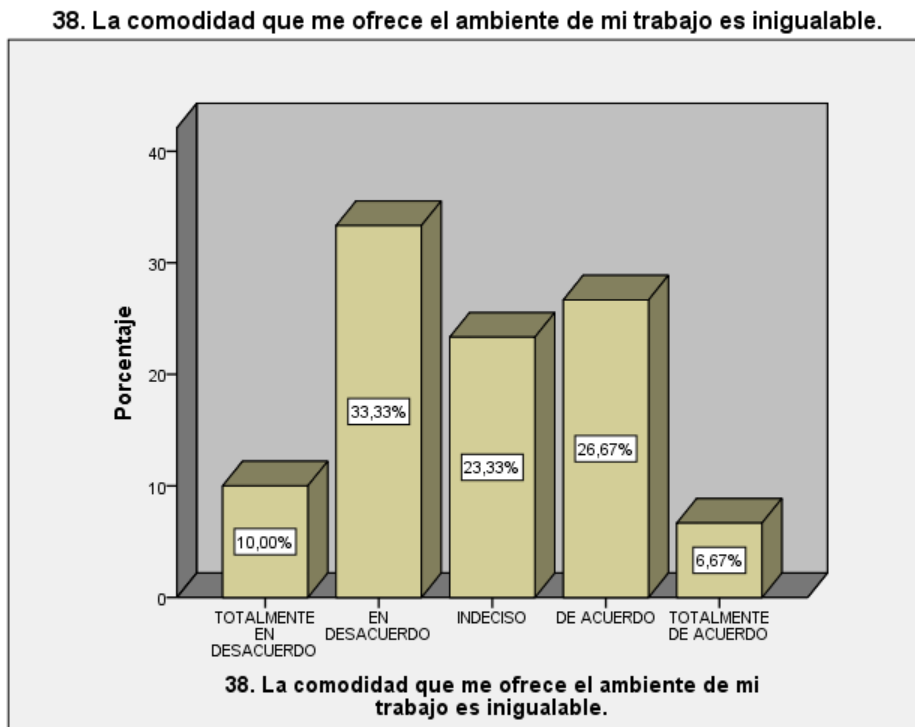
Tabla 53

38. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | EN DESACUERDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 43,3 |
| | INDECISO | 7 | 23,3 | 23,3 | 66,7 |
| | DE ACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 93,3 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 38



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 49, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3%, indica que están en desacuerdo que la comodidad que les ofrece el ambiente del trabajo es inigualable; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar de acuerdo y 7 encuestados, que equivalen al 23.3%, indican estar indecisos. Por otro lado, 3 encuestados, que equivale al 10.0%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, indican estar totalmente de acuerdo.

Tabla 54

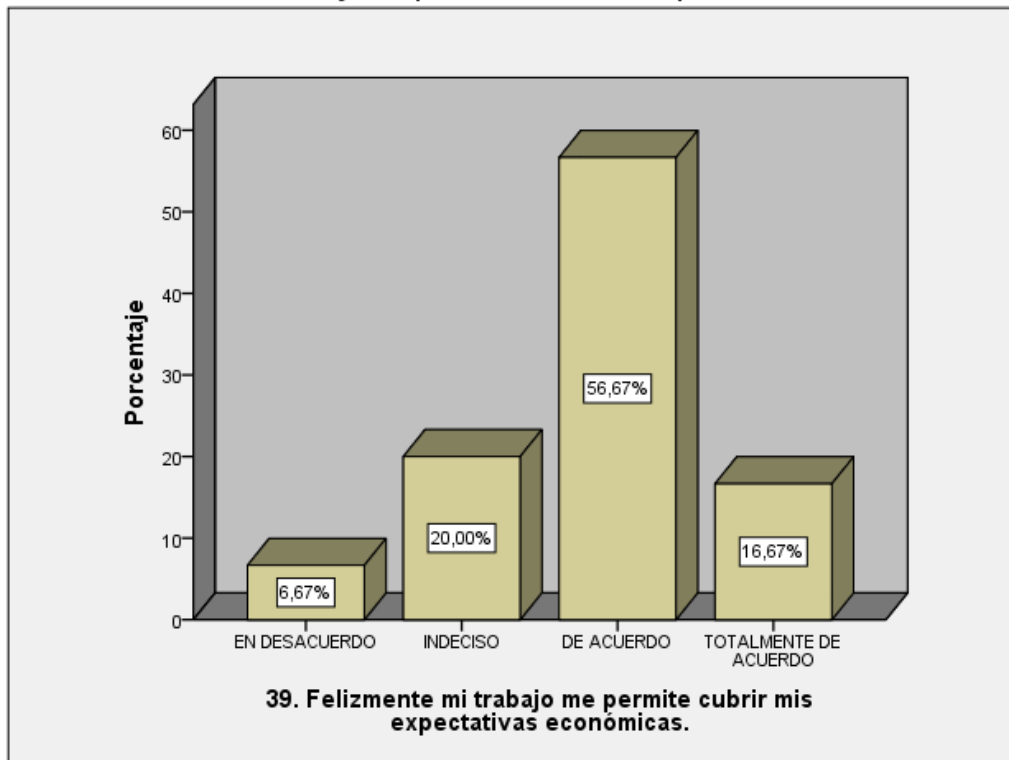
39. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| INDECISO | 6 | 20,0 | 20,0 | 26,7 |
| DE ACUERDO | 17 | 56,7 | 56,7 | 83,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 39

39. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 50, se puede observar que 17 encuestados, de los 30 en total, representados por el 56.7%, indica que están de acuerdo que felizmente su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas; mientras que 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar indecisos y 5 encuestados, que equivalen al 23.3%, indican estar totalmente de acuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, indican estar en desacuerdo.

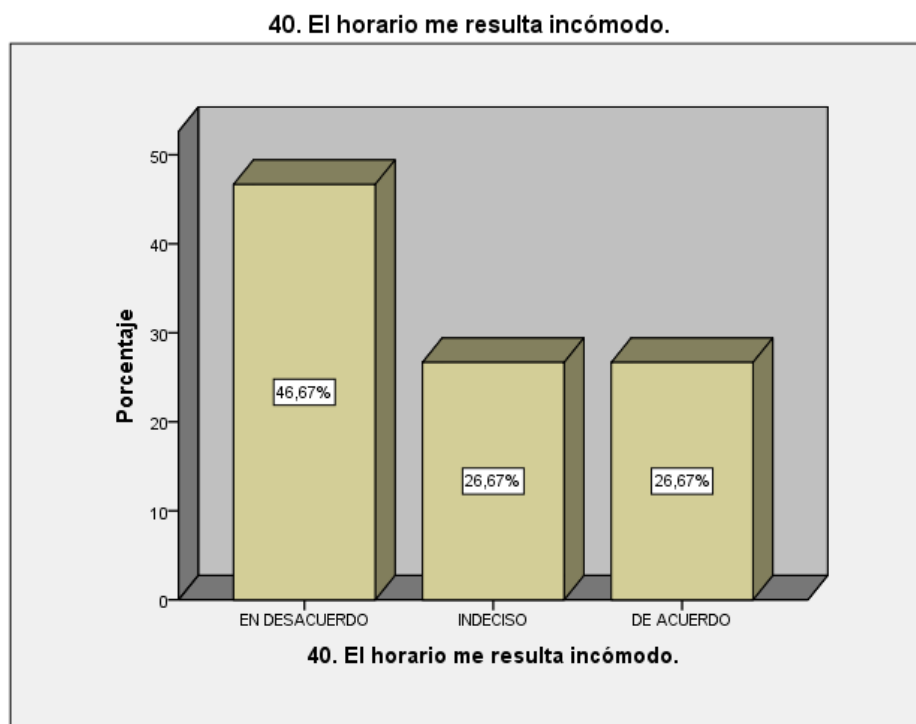
Tabla 55

40. El horario me resulta incómodo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido EN DESACUERDO | 14 | 46,7 | 46,7 | 46,7 |
| INDECISO | 8 | 26,7 | 26,7 | 73,3 |
| DE ACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 40



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 52, se puede observar que 14 encuestados, de los 30 en total, representados por el 46.7%, indica que están en desacuerdo que el horario les resulta incómodo; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar de acuerdo y en la misma cantidad y porcentaje mencionan estar indecisos.

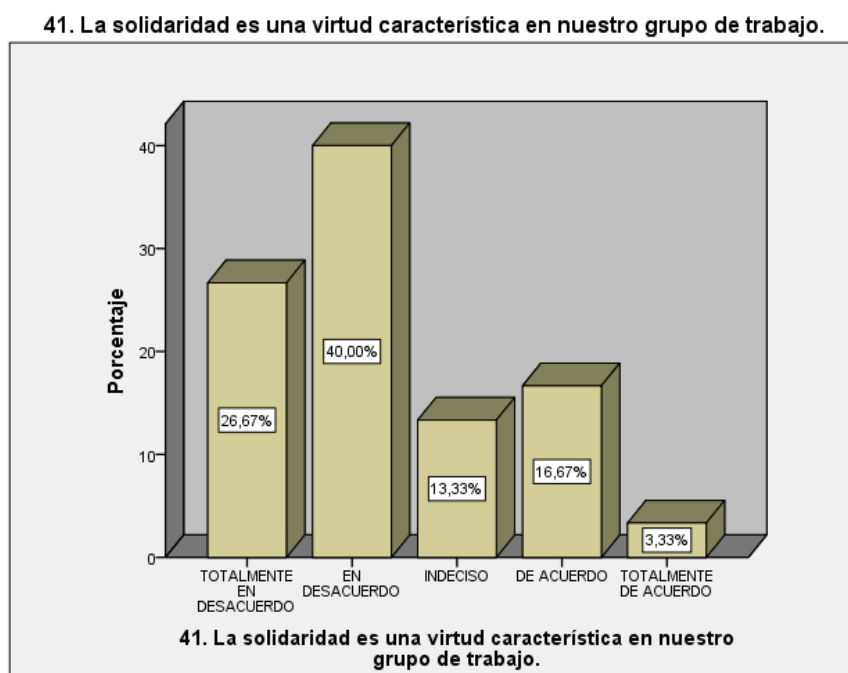
Tabla 56

41. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| EN DESACUERDO | 12 | 40,0 | 40,0 | 66,7 |
| INDECISO | 4 | 13,3 | 13,3 | 80,0 |
| DE ACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 96,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 41



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 52, se puede observar que 12 encuestados, de los 30 en total, representados por el 40.0%, indica que están en desacuerdo que la solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar totalmente en desacuerdo y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar de acuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar indecisos. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, indican estar totalmente de acuerdo.

Tabla 57

42. Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| EN DESACUERDO | 12 | 40,0 | 40,0 | 63,3 |
| INDECISO | 2 | 6,7 | 6,7 | 70,0 |
| DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 93,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 42



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 53, se puede observar que 12 encuestados, de los 30 en total, representados por el 40.0%, indica que están en desacuerdo que se sienten muy felices por los resultados que logran en su trabajo; mientras que 7 encuestados, que equivale al 23.3%, indican estar totalmente en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje mencionan estar de acuerdo. Por otro lado, 2 encuestados, que equivale al 6.7%, indican estar indecisos y en la misma cantidad y porcentaje indican estar totalmente de acuerdo.

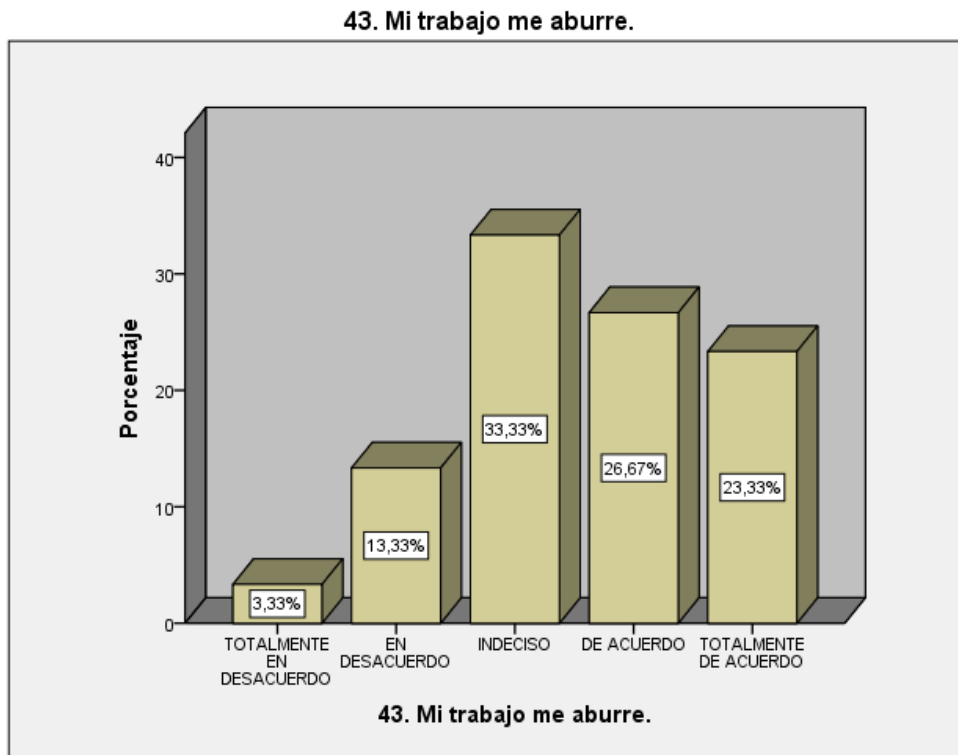
Tabla 58

43. Mi trabajo me aburre.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 16,7 |
| INDECISO | 10 | 33,3 | 33,3 | 50,0 |
| DE ACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 76,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 43



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 54, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3%, indica que están indecisos que su trabajo les aburre; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar de acuerdo y 7 encuestados, que equivalen al 23.3%, indican estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar en desacuerdo. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, indican estar totalmente en desacuerdo.

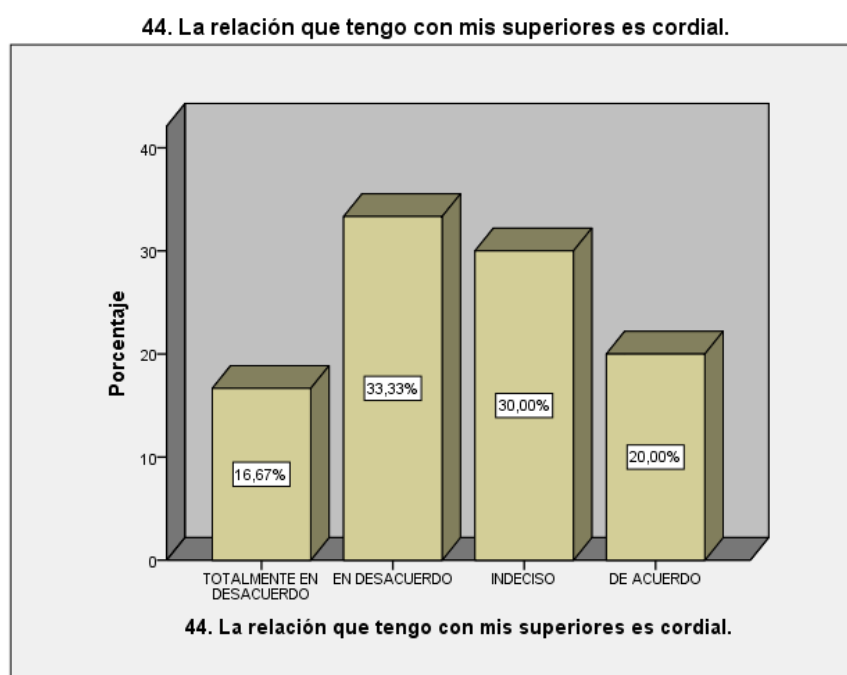
Tabla 59

44. La relación que tengo con mis superiores es cordial.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| EN DESACUERDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 50,0 |
| INDECISO | 9 | 30,0 | 30,0 | 80,0 |
| DE ACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 44



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 55, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3%, indica que están en desacuerdo que la relación que tienen con sus superiores es cordial; mientras que 9 encuestados, que equivale al 30.0%, indican estar indecisos y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar de acuerdo. Por otro lado, 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indican estar totalmente en desacuerdo.

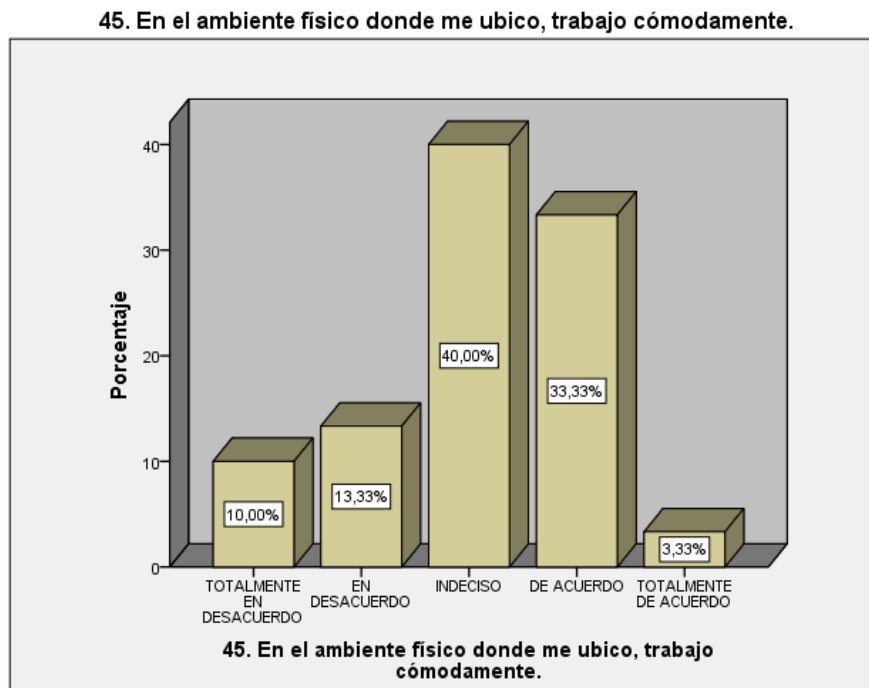
Tabla 60

45. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| EN DESACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 23,3 |
| INDECISO | 12 | 40,0 | 40,0 | 63,3 |
| DE ACUERDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 96,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 45



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 56, se puede observar que 12 encuestados, de los 30 en total, representados por el 40.0%, indican que están indecisos que en el ambiente físico donde se ubican, trabajan cómodamente; mientras que 10 encuestados, que equivale al 33.3%, indican estar de acuerdo y 4 encuestados, que equivalen al 13.3%, indican estar en desacuerdo. Por otro lado, 3 encuestados, que equivale al 10.0%, indican estar totalmente en desacuerdo. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, indican estar totalmente de acuerdo.

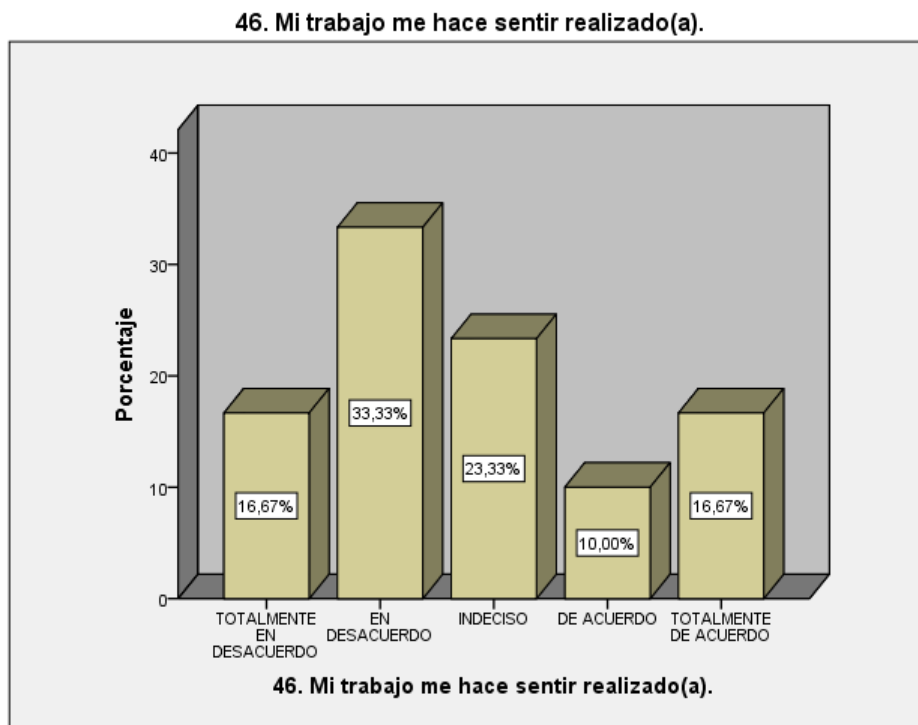
Tabla 61

46. Mi trabajo me hace sentir realizado(a).

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| EN DESACUERDO | 10 | 33,3 | 33,3 | 50,0 |
| INDECISO | 7 | 23,3 | 23,3 | 73,3 |
| DE ACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 83,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 46



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 57, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3%, indica que están en desacuerdo que su trabajo les hace sentir realizados; mientras que 7 encuestados, que equivale al 23.3%, indican estar indecisos y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar totalmente en desacuerdo y con la misma cantidad y porcentaje mencionan estar totalmente de acuerdo. Por último, 3 encuestados, que equivale el 10.0% del total, indican estar de acuerdo.

Tabla 62

47. Me gusta el trabajo que realizo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| EN DESACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 23,3 |
| INDECISO | 6 | 20,0 | 20,0 | 43,3 |
| DE ACUERDO | 12 | 40,0 | 40,0 | 83,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 47



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 58, se puede observar que 12 encuestados, de los 30 en total, representados por el 40.0%, indican que están de acuerdo que les gusta el trabajo que realizan; mientras que 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje mencionan estar indecisos. Por otro lado, 5 encuestados, que equivale al 16.7%, indican estar totalmente de acuerdo. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, indican estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 63

48. No me siento a gusto con mi jefe.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| EN DESACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 30,0 |
| INDECISO | 10 | 33,3 | 33,3 | 63,3 |
| DE ACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 93,3 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 48



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 59, se puede observar que 10 encuestados, de los 30 en total, representados por el 33.3%, indica que están indecisos que no se sienten a gusto con su jefe; mientras que 9 encuestados, que equivale al 30.0%, indican estar de acuerdo y 7 encuestados, que equivalen al 23.3%, indican estar en desacuerdo. Por otro lado, 2 encuestados, que equivale al 6.7%, indican estar totalmente en desacuerdo y en la misma cantidad y porcentaje indican estar totalmente de acuerdo.

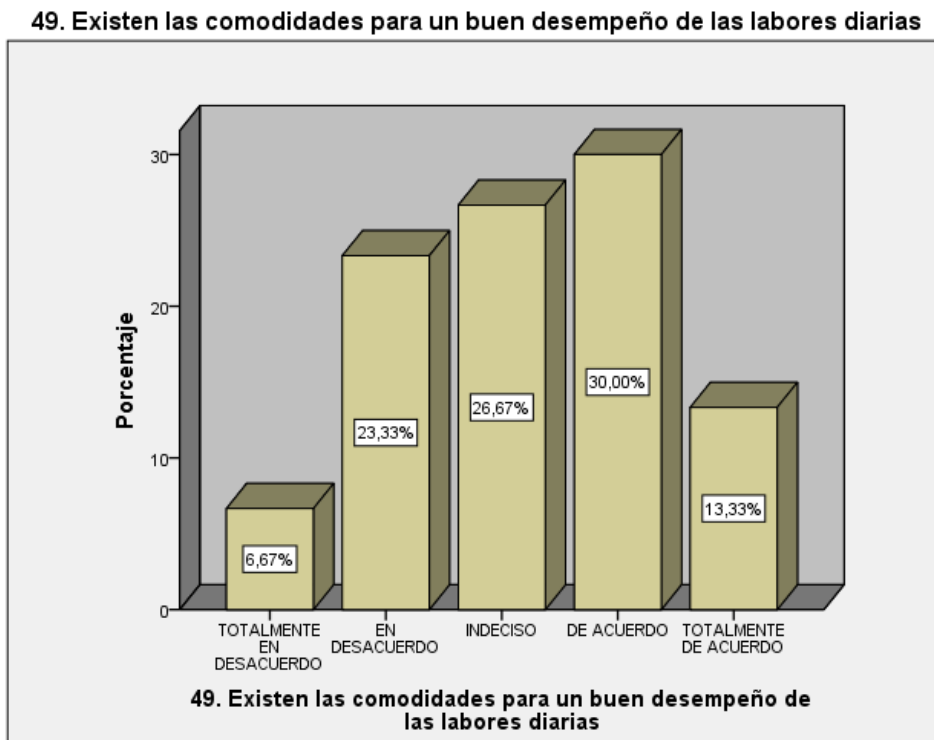
Tabla 64

49. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| EN DESACUERDO | 7 | 23,3 | 23,3 | 30,0 |
| INDECISO | 8 | 26,7 | 26,7 | 56,7 |
| DE ACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 86,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 49



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 60, se puede observar que 9 encuestados, de los 30 en total, representados por el 30.0%, indica que están de acuerdo que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar indecisos y 7 encuestados, que equivalen al 23.3%, indican estar en desacuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar totalmente de acuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, indican estar totalmente en desacuerdo.

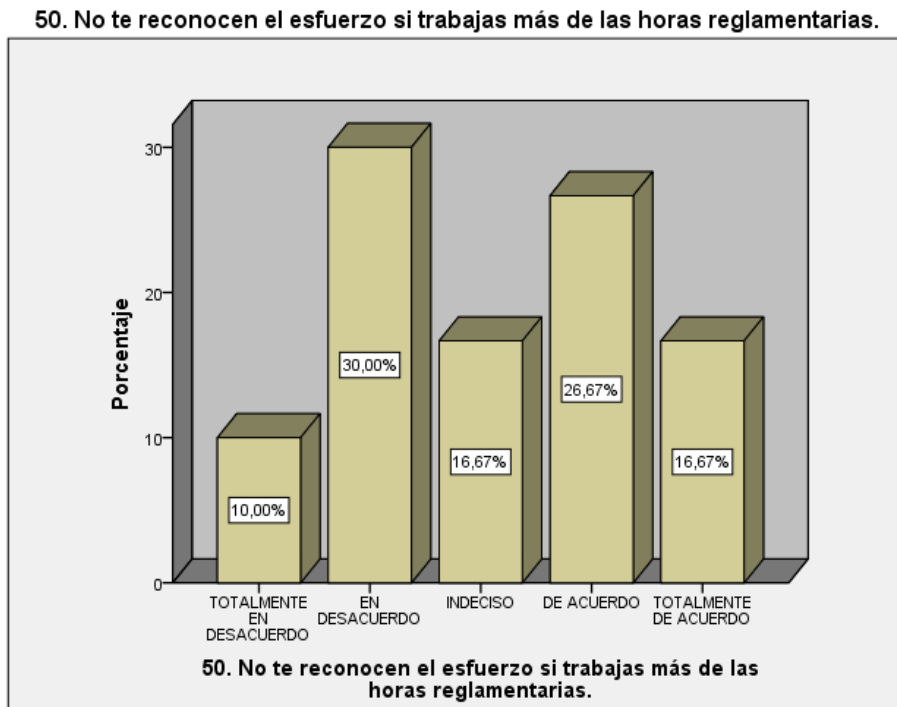
Tabla 65

50. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | EN DESACUERDO | 9 | 30,0 | 30,0 | 40,0 |
| | INDECISO | 5 | 16,7 | 16,7 | 56,7 |
| | DE ACUERDO | 8 | 26,7 | 26,7 | 83,3 |
| | TOTALMENTE DE ACUERDO | 5 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 50



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 61, se puede observar que 9 encuestados, de los 30 en total, representados por el 30.0%, indica que están en desacuerdo que no les reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar de acuerdo y 5 encuestados, que equivalen al 16.7%, indican estar indecisos y con la misma cantidad y porcentaje mencionan estar totalmente de acuerdo. Por último, 3 encuestados, que equivale el 10.0% del total, indican estar totalmente en desacuerdo.

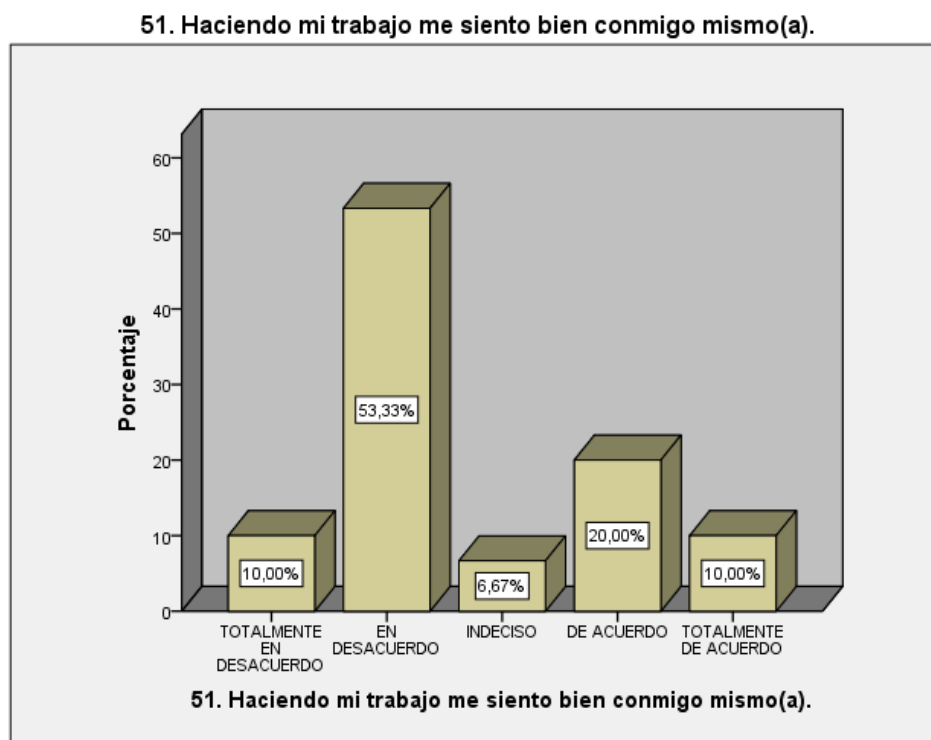
Tabla 66

51. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| EN DESACUERDO | 16 | 53,3 | 53,3 | 63,3 |
| INDECISO | 2 | 6,7 | 6,7 | 70,0 |
| DE ACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 90,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 51



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 62, se puede observar que 16 encuestados, de los 30 en total, representados por el 53.3%, indica que están en desacuerdo que haciendo su trabajo se sienten bien consigo mismos; mientras que 6 encuestados, que equivale al 20.0%, indican estar de acuerdo y 3 encuestados, que equivalen al 10.0%, indican estar totalmente de acuerdo y con la misma cantidad y porcentaje mencionan estar totalmente en desacuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, indican estar indecisos.

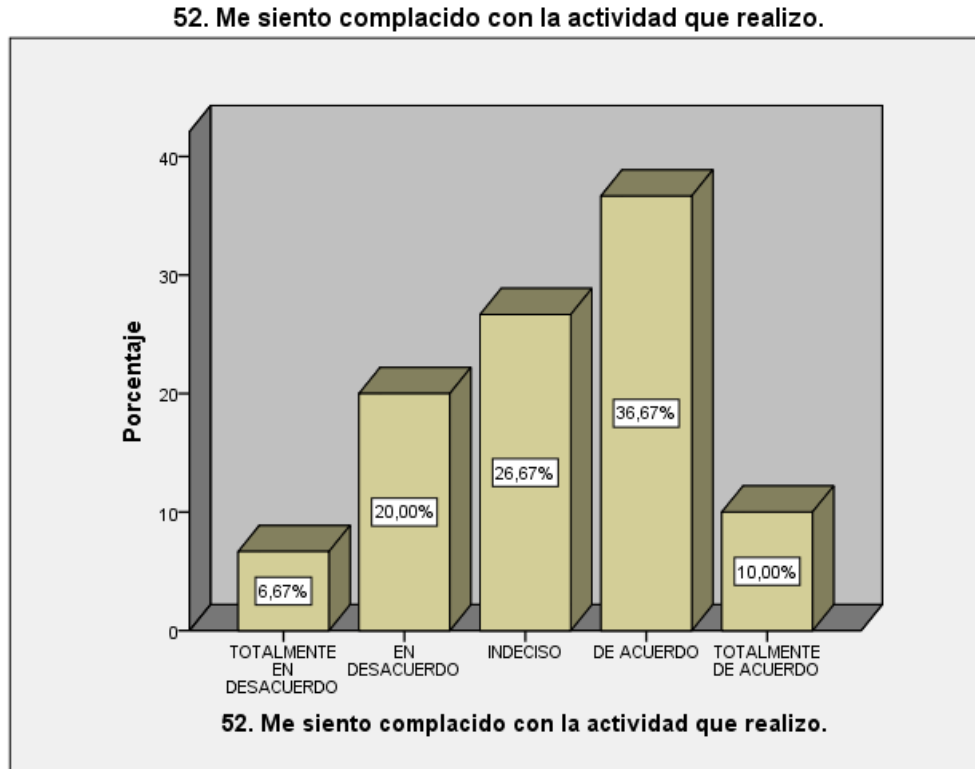
Tabla 67

52. Me siento complacido con la actividad que realizo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 2 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| EN DESACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 26,7 |
| INDECISO | 8 | 26,7 | 26,7 | 53,3 |
| DE ACUERDO | 11 | 36,7 | 36,7 | 90,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 3 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 52



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 63, se puede observar que 11 encuestados, de los 30 en total, representados por el 36.7%, indica que están de acuerdo que se sienten complacidos con las actividades que realizan; mientras que 8 encuestados, que equivale al 26.7%, indican estar indecisos y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar en desacuerdo. Por otro lado, 3 encuestados, que equivale al 10.0%, indican estar en totalmente de acuerdo. Por último, 2 encuestados, que equivale el 6.7% del total, indican estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 64

53. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| EN DESACUERDO | 6 | 20,0 | 20,0 | 23,3 |
| INDECISO | 7 | 23,3 | 23,3 | 46,7 |
| DE ACUERDO | 12 | 40,0 | 40,0 | 86,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 4 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Figura 53



Fuente: *Elaboración propia en base a las encuestas.*

Interpretación: En la tabla 64, se puede observar que 12 encuestados, de los 30 en total, representados por el 40.0%, indica que están de acuerdo que su jefe valora el esfuerzo que hacen en su trabajo; mientras que 7 encuestados, que equivale al 23.3%, indican estar indecisos y 6 encuestados, que equivalen al 20.0%, indican estar en desacuerdo. Por otro lado, 4 encuestados, que equivale al 13.3%, indican estar totalmente de acuerdo. Por último, 1 encuestado, que equivale el 3.3% del total, indican estar totalmente en desacuerdo.

Anexo 5: Base de datos de las variables

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

30 - V1D1P12 5 Visible: 87 de 87 variables

| | SEXO | EDAD | ANTIGUEDAD ABORAL | V1D1P1 | V1D2P2 | V1D3P3 | V1D1P4 | V1D2P5 | V1D3P6 | V1D2P7 | V1D1P8 | V1D3P9 | V1D2P10 | V1D3P11 | V1D1P12 | V1D2P13 | V1D3P14 |
|----|------|------|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 2 | 23 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 1 | 26 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 2 | 20 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 1 | 31 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 1 | 23 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 6 | 2 | 40 | 7 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 7 | 1 | 28 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 8 | 1 | 38 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 |
| 9 | 1 | 33 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 10 | 2 | 25 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 11 | 1 | 24 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 12 | 2 | 35 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 |
| 13 | 2 | 27 | 6 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 14 | 2 | 21 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | 1 | 23 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 |
| 16 | 1 | 25 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| 17 | 1 | 26 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 |
| 18 | 1 | 22 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 19 | 2 | 27 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 20 | 2 | 28 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 2 | 26 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 22 | 1 | 24 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 23 | 1 | 28 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 |
| 24 | 2 | 25 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 25 | 2 | 21 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 26 | 1 | 26 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 27 | 2 | 28 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|-------------|----------|---------|-----------|----------------------|---------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | SEXO | Númerico | 8 | 0 | | {1, FEMENI... | Ninguno | 8 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 2 | EDAD | Númerico | 8 | 0 | | | Ninguno | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 3 | ANTIGUED... | Númerico | 8 | 0 | | | Ninguno | 12 | Derecha | Escala | Entrada |
| 4 | V1D1P1 | Númerico | 8 | 0 | 1. En mi trabaj... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 5 | V1D2P2 | Númerico | 8 | 0 | 2. Mi trabajo es... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 6 | V1D3P3 | Númerico | 8 | 0 | 3. El tiempo vu... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 7 | V1D1P4 | Númerico | 8 | 0 | 4. Soy fuerte y... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | V1D2P5 | Númerico | 8 | 0 | 5. Estoy entusi... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 9 | V1D3P6 | Númerico | 8 | 0 | 6. Cuando esto... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 10 | V1D2P7 | Númerico | 8 | 0 | 7. Mi trabajo m... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | V1D1P8 | Númerico | 8 | 0 | 8. Cuando me l... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | V1D3P9 | Númerico | 8 | 0 | 9. Soy feliz cua... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 | V1D2P10 | Númerico | 8 | 0 | 10. Estoy orgull... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 | V1D3P11 | Númerico | 8 | 0 | 11. Estoy inme... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | V1D1P12 | Númerico | 8 | 0 | 12. Puedo conti... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 | V1D2P13 | Númerico | 8 | 0 | 13. Mi trabajo e... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | V1D3P14 | Númerico | 8 | 0 | 14. Me "dejo lle... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 18 | V1D1P15 | Númerico | 8 | 0 | 15. Soy muy p... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 19 | V1D3P16 | Númerico | 8 | 0 | 16. Me es difícil... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 20 | V1D1P17 | Númerico | 8 | 0 | 17. Incluso cua... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 21 | V2D1P18 | Númerico | 8 | 0 | 18. La distribuc... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 22 | V2D2P19 | Númerico | 8 | 0 | 19. Mi sueldo e... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 23 | V2D4P20 | Númerico | 8 | 0 | 20. El ambiente... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 24 | V2D5P21 | Númerico | 8 | 0 | 21. Siento que... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 25 | V2D6P22 | Númerico | 8 | 0 | 22. La tarea qu... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 26 | V2D7P23 | Númerico | 8 | 0 | 23. Mi(s) jefe(s)... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 27 | V2D2P24 | Númerico | 8 | 0 | 24. Me siento ... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 28 | V2D3P25 | Númerico | 8 | 0 | 25. Siento que ... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 29 | V2D4P26 | Númerico | 8 | 0 | 26. Me agrada t... | {1, TOTALM... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |

Vista de datos Vista de variables

Anexo 6: Autorización de la empresa

Cercado de Lima, 15 de noviembre del 2018.

Solicito: autorización para realizar investigación académica

Estimado Sr.

Iván Julca Rosales,

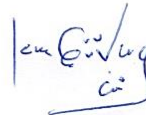
Coordinador del área de Préstamos de Libre Disponibilidad

Mediante la presente, me dirijo a usted y aprovecho para brindarle un cordial saludo, el motivo por el cual me presento ante su despacho es que, debido a que curso el décimo ciclo de la carrera de Administración en la Universidad César Vallejo Lima Este, debo realizar trabajos de investigación, uno de ellos es sobre el desarrollo de tesis para culminar mi carrera y poder optar por el título de Licenciada en Administración, la cual lleva como título "Engagement y satisfacción laboral en el área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO. Lima, 2018", esta investigación tiene fines exclusivamente académicos.

Me encontraré a la espera de su aprobación, ya que, el presente documento debe ser anexado a mi investigación como evidencia.



IVAN JULCA ROSALES
COORDINADOR BPO
EVERIS BPO PERÚ S.A.C.
Vº Bº



Atte. Karol Gianina Vega Ccochachi.

Cód. de empleado: 152367

DNI: 72857775

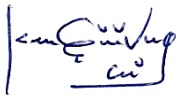
Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Vega Ccochachi Karol Gianina, egresada de la Facultad de Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada: “Engagement y satisfacción laboral en área de Préstamos de Libre Disponibilidad de la empresa Everis BPO, Cercado - Lima”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de febrero de 2021.

| | |
|--|---|
| Apellidos y nombres de la autora: Vega Ccochachi, Karol Gianina | |
| DNI: 72857775 | Firma:  |
| ORCID: orcid.org/0000-0003-2461-5520 | |