



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Engagement y satisfacción laboral en trabajadores
administrativos de una entidad financiera - Cusco, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Chavez Jauregui, Mery Luz (orcid.org/0000-0003-2155-4646)

ASESORA:

Mgtr. Quispilay Joyos, Gloria Elvira (orcid.org/0000-0002-6453-893X)

CO-ASESOR:

Dr. Mendez Parodi, Raul Alfredo (orcid.org/0000-0002-1667-9594)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por permitirme lograr mis metas en mi vida profesional. A mi esposo, mis maravillosos hijos Jairo Francisco y Diego Andrés por su permanente apoyo y motivación.

A mis queridos padres y hermanos por acompañarme en este nuevo desafío, será una inspiración para la familia.

Agradecimiento

A Dios por darme fuerza, salud y a las personas que me han apoyado, como también a todos los profesores que me han transmitido sus conocimientos para alcanzar este objetivo. A la Mgtr. Gloria Elvira Quispilay Joyos, por su orientación y asesoramiento durante la elaboración de la tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencia de engagement en trabajadores de una entidad financiera – Cusco	29
Tabla 2. Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo en trabajadores de una entidad financiera – Cusco	30
Tabla 3. Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso de continuación en trabajadores de una entidad financiera – Cusco	31
Tabla 4. Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso normativo en trabajadores de una entidad financiera – Cusco	32
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad financiera – Cusco	33
Tabla 6. Distribución de frecuencia de la dimensión significación de la tarea en trabajadores de una entidad financiera – Cusco	34
Tabla 7. Distribución de frecuencia de la dimensión condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad financiera – Cusco	35
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la dimensión reconocimientos personal en trabajadores de una entidad financiera – Cusco	36
Tabla 9. Distribución de frecuencia de la dimensión beneficios económicos en trabajadores de una entidad financiera – Cusco	37
Tabla 10. Prueba de normalidad de kolmogorov-Smirnov	38
Tabla 11. Coeficiente de correlación entre engagement y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco	39
Tabla 12. Coeficiente de correlación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco	41
Tabla 13. Coeficiente de correlación entre compromiso de continuación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco	42
Tabla 14. Coeficiente de correlación entre compromiso normativo y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco	43

Índice de figuras

Figura 1. Diseño del estudio

20

Resumen

El estudio que se llevó a cabo tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco. Es por ello que el enfoque elegido fue el cuantitativo, optando por un nivel de investigación correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal. La población de estudio estuvo conformada por 330 trabajadores administrativos, mientras que la muestra escogida de forma probabilística estuvo compuesta por 178 sujetos de estudio. A través de la aplicación de la escala de satisfacción laboral de Palma y la escala de engagement de Meyer, Allen y Smith, el resultado del estudio fue que las variables manifiestan una correlación de 0.438. Es así que, el estudio llegó a la conclusión de que el engagement y la satisfacción laboral manifiestan una correlación directa y moderada.

Palabras clave: Engagement, satisfacción laboral, recursos humanos.

Abstract

The main objective of the study, it was to determine the relationship between engagement and job satisfaction in administrative workers of a financial institution from Cusco. That is why the chosen approach was quantitative, the level of research was correlational, and the study design was non-experimental cross-sectional. On the other hand, the study population consisted of 330 administrative workers, while the sample consisted of 178 study subjects was chosen by a probabilistic sampling. Through the application of Palma's job satisfaction scale and the engagement scale of Meyer, Allen and Smith, the result of the study showed a correlation of 0.438 between both variables. Thus, the study led to the conclusion that engagement and job satisfaction have a direct and moderate correlation between them.

Keywords: Engagement, job satisfactrion, human resources.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, las empresas, sean estas pequeñas o grandes, siempre están enfocadas en competir de forma adecuada en el mercado, siendo indispensable contar con una fuerza de trabajo que manifieste un rendimiento óptimo que permita satisfacer las demandas del mercado; sin embargo, existen múltiples factores que se encuentran implicados en ello, como son por ejemplo el nivel de engagement y la satisfacción en el trabajo presentes en los colaboradores de una organización, siendo elementos que cuentan con el potencial de determinar la capacidad competitiva de las empresas.

En lo que respecta a la realidad problemática en las organizaciones en el Perú, se manifiestan grandes dificultades relacionadas con el compromiso organizacional, dichas deficiencias se ven agravadas por la falta de instrumentos para evaluar el engagement, y la baja capacitación en habilidades blandas e interés de las organizaciones por la cultura que se manifiesta en sus instituciones (Gestión, 2015). Es importante mencionar que estas deficiencias pueden manifestarse en las organizaciones privadas y públicas, siendo estas últimas las más perjudicadas, por sus características burocráticas. En lo que respecta específicamente a la satisfacción laboral, en el Perú se da un fenómeno relevante a considerar, el cual es que solo el 24% de peruanos se sienten satisfechos con su puesto de trabajo, repercutiendo en la productividad de las organizaciones en el país (La República, 2020).

En el Perú, varias entidades financieras, desde los años 90, han resultado ser de manera formal las principales fuentes de créditos para la población, permitiendo que muchos peruanos en situación de pobreza puedan acceder a productos financieros como son los préstamos. Así mismo, es importante mencionar que, muchas de estas organizaciones tienen una relación bastante cercana con sus clientes, ya que ayudan en la formalización de sus clientes, brindan asesoramiento empresarial y, sobre todo, unen a sus clientes al sistema financiero, siendo esto un elemento que, las diferencia de otras entidades bancarias. Cabe acotar que, la banca de un país cumple un rol fundamental en el desarrollo de todo país, pues es un eje del crecimiento y desarrollo económico; siendo indispensable que esta sea robusta y eficiente (Jiménez, 2006).

Es interesante puntualizar que, según (Oxford Economics, 2020), solo el 13% de trabajadores a nivel mundial, consideran estar comprometidos con sus puestos de trabajo, siendo una cifra alarmante por las implicancias que esta variable puede manifestar en el desempeño de una organización. Cabe mencionar que el 87% de líderes en recursos humanos a nivel mundial, toman como un gran problema la falta de compromiso en los trabajadores de las compañías. Por su parte, a nivel internacional, la satisfacción laboral se encuentra bastante relacionada con la renuncia continua de los empleados de una organización, lo cual va de la mano con el entorno de trabajo y las oportunidades de desarrollo profesional (Forbes, 2019).

La investigación muestra su importancia al abordar variables relevantes en el ámbito del crecimiento y desarrollo económico, pues las soluciones que se podrían implementar en diversos contextos gracias a la comprensión de la interacción de las variables en investigación; implicarían una mayor estabilidad laboral en las entidades financieras, reduciendo el número de renuncias y mejorando el desempeño de los trabajadores; beneficiando de esta forma a los clientes de estas organizaciones y al dinamismo de la economía.

En función a los datos observados, si no se lleva a cabo el presente estudio, se presentarían consecuencias negativas muy relevantes, ya que, al no conocer el comportamiento de las variables en la organización, no sería posible solucionar las dificultades que estas pueden generar, siendo los más perjudicados no solo los trabajadores, sino también los clientes que acuden a la entidad financiera.

En función a lo ya mencionado, el problema general del estudio es ¿Cuál es la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco? Así mismo, se plantean en los específicos: ¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco?, ¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco?, y ¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco?

Así mismo, es necesario tomar en cuenta que, el hecho de que aparentemente ambas variables de estudio tengan relación, hace necesaria hacer la investigación para poder comprobarlo, ya que el hecho de que una persona se sienta satisfecha con su trabajo, no necesariamente implica que tenga compromiso para con la organización, igual en viceversa. Por otra parte, el comprender ambos fenómenos en un contexto de la realización de este estudio nos permite entender cómo se comportan ambas variables en dicho espacio, pues es probable que, a diferencia de otros estudios, las variables vayan a manifestar cambios relevantes debido al contexto de trabajo. Ambos puntos mencionados justifican la importancia teórica de la presente investigación. Cabe mencionar que la justificación teórica se da cuando la investigación genera reflexión académica, permitir la contrastación o confrontación de resultados o incentiva a la discusión académica (Blanco y Villalpando, 2012).

Por otra parte, esta investigación tiene gran relevancia a nivel práctico y social, ya que las instituciones financieras tiene gran importancia entre la gente, lo cual hace indispensable que estas tengan una óptima productividad; es por ello que, al determinar el estado de ambas variables de estudio en la organización, hace posible implementar ajustes en la empresa para potencializarlas, y al mismo tiempo, dichos ajustes podrían aplicarse en organizaciones similares; siendo los mayores beneficiados los consumidores; justificando de esta forma el estudio. La justificación práctica de un estudio se da en la investigación cuando el desarrollo del estudio resolverá o ayudará a dar solución al problema que se proponga, así como proponer estrategias directas o prácticas (Bernal, 2010).

Así mismo, la investigación a nivel metodológico, pues permiten la adaptación de dos instrumentos de medición al contexto cusqueño, para lo cual se llevará a cabo un proceso de juicio de expertos para determinar su validez, mientras que, su confiabilidad se obtendrá mediante el coeficiente de alfa de Cronbach; representando un aporte de importancia para futuras investigaciones en este campo del entendimiento. Es necesario decir que, los procesos de adaptación son de gran relevancia, pues los cuestionarios suelen estar creados para poblaciones muy específicas o tienen mucha antigüedad, lo cual hace necesario su adaptación, pues las manifestaciones culturales de cada contexto

pueden ser diversas a pesar de tratarse de un mismo país, así mismo, el uso de las palabras puede ir cambiando con el paso de los años en una misma sociedad. La justificación metodológica se define como aquella que ayuda a crear un instrumento de medición, contribuye o propone una nueva definición de la variable o la relación entre variables, así como si aplica adecuadamente la metodología de investigación según su población de estudio (Hernández et al, 2014).

Es así que, el estudio tiene por objetivo general, conocer la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco. Mientras que, en los específicos son: Identificar relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco; comprender la relación entre el compromiso de continuación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco; y comprender la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco.

Finalmente, cabe mencionar que la hipótesis general de la investigación es: Existe relación entre engagement y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco. Mientras que los específicos son: Existe relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco; existe relación entre el compromiso de continuación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco; y existe relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del presente estudio, se contó con sustentos precedentes del ámbito internacional, nacional, así como las bases teóricas que proporcionan la comprensión y soporte teórico necesario para abordar estas dos variables de estudio.

En el ámbito internacional, se encuentran artículos científicos como el de Reza, et al. (2019) quienes llevaron a cabo en Estados Unidos un estudio para analizar qué factores están implicados en las ventas; siendo la investigación de enfoque cuantitativo, trabajando mediante correlaciones, no manipulando variables y recolectando datos de forma longitudinal. La muestra fue de 1482 representantes de ventas en el país, evaluándose variables como el conflicto y no claridad de funciones, la satisfacción laboral, el engagement organizacional, la propensión a abandonar, el performance, la rotación, la consideración del liderazgo, la clarificación del rol de líder, la edad, el género y la experiencia en ventas; elaborando un instrumento específico para ello. Se llevó a cabo un proceso de análisis factorial confirmatorio, hallando gran validez convergente entre las variables, lo cual lleva a la conclusión de que el fenómeno de las ventas está determinado por los factores ya mencionados.

El estudio ya mencionado, se sustentó en el modelo de Brown y Peterson (1994) el cual refiere que, la asociación que existe entre el esfuerzo del trabajador de un puesto laboral de ventas y la satisfacción que este pueda sentir por ello, no estará mediada por la forma en que el colaborador se desenvuelva; sino por factores que caracterizan a la organización, los cuales serán entendidos por el trabajador, siendo esto un punto bastante relevante a nivel teórico por las implicancias que tiene en la concepción del fenómeno de las ventas.

Así mismo, Lambert et al. (2021) presentaron un artículo en el que abordan su estudio llevado a cabo en los Estados Unidos para comprender la relación de engagement y valoración de rendimiento del servicio en restaurantes de comida rápida; siendo la investigación de enfoque cuantitativo y aplicándose un diseño correlacional - no experimental longitudinal, trabajando 3910 trabajadores y 130159 clientes de dichos establecimientos, siendo ellos quienes formaron la muestra. Para obtener la información se utilizó el auto reporte de engagement de Rich, Lepine y Crawford y se diseñó una encuesta para la valoración de rendimiento del servicio;

lo cual llevó a encontrar que, las variables tienen relación, siendo significativa y también directa, concluyendo que, El engagement se relaciona con el nivel operativo, financiero y en la atención al cliente (dimensiones de la segunda variable), dentro del contexto empresarial.

Este segundo antecedente, se caracterizó por comprender al engagement como un constructo de tres factores, siendo el primero el componente cognitivo, el cual se define como el análisis de las condiciones de trabajo y el significado y seguridad que se encuentra en ello (Kahn, 1990); el segundo es el componente emocional, el cual se comprende como la decisión de la persona respecto a comprometerse con la organización debido a sus lazos afectivos (Shuck y Herd, 2012); mientras que, el tercer factor el cual es el comportamental, se refiere a las acciones que hace el individuo al estar comprometido con su centro de trabajo (Rich et al., 2010). Siendo un aporte de importancia, pues tiene gran relación con la presente investigación.

Por su parte, en un artículo publicado por El Sahory et al. (2022) se estudió la asociación del salario y el deseo de permanecer en la organización con la satisfacción de los dietistas en Jordania – Egipto, puedan tener respecto a su puesto. El estudio fue correlacional, no habiendo variables manipuladas, y recabó datos de forma transversal, siendo cuantitativo el enfoque con el que se trabajó. Se utilizó una muestra conformada por 542 dietistas, y se aplicó la encuesta árabe de satisfacción laboral. Los hallazgos del estudio mostraron que, el 69,8% de los sujetos de estudio, consideraban sentirse insatisfechos con su trabajo, y al mismo tiempo, se encontró que, el salario correlaciona con la satisfacción en el trabajo y el deseo de permanecer en la organización. Se concluyó que, el salario tiene una relación significativa con la satisfacción en el trabajo, mientras que, esta última se relaciona con el deseo de permanencia en el puesto de trabajo.

El estudio ya mencionado se fundamentó en una definición de agrado en el empleo, en la cual, las ideas del trabajador respecto a su contexto de trabajo determinan su satisfacción, siendo la actitud del trabajador y de sus compañeros, las que articulan la atmósfera del lugar (Abad y Butcher, 2016). Siendo un planteamiento caracterizado por su énfasis en el clima de la organización, debido a las percepciones que tiene el trabajador sobre su entorno de trabajo y las interacciones humanas que se dan dentro de ella.

De igual forma, Xioalin et al. (2022), en un artículo científico abordan su investigación desarrollada en Estados Unidos, para conocer la relación entre factores estresantes y la complacencia y compromiso en la organización dentro del contexto de hoteles. Siendo un estudio Correlacional - no experimental – longitudinal; contando con 65 trabajadores de un hotel como muestra. Para recolectar los datos, se construyó una serie de encuestas para evaluar estresores como los obstáculos y retos en el trabajo; el apoyo entre compañeros de trabajo y la satisfacción y compromiso laboral. El resultado al que se llegó es que, los estresores en el trabajo tienen una correlación positiva con las variables de estudio; por lo que se concluyó que, la gestión de los factores estresantes tiene un impacto considerable en el agrado laboral y engagement.

El estudio está caracterizado por el énfasis que se hace respecto a la interpretación que tiene una persona respecto a los estresores que le rodean, lo cual es característico de la psicología cognitiva, la cual comprende al ser humano como un procesador de información, lo cual implica que existen procesos de mediación para el análisis de los datos del entorno (Valiña y Martín, 2015), siendo ello de gran importancia, ya que es el mismo modelo que se sigue en la presente investigación.

Así mismo en un artículo científico, Coté et al. (2020) analizaron la relación entre el presentismo y la satisfacción en el trabajo, tomando en consideración un modelo en el que el compromiso laboral y el apoyo organizacional percibido juegan un rol de mediadores. Este estudio de origen canadiense, contó con un diseño correlacional – no experimental – transversal, siendo de enfoque cuantitativo, y evaluó a una muestra de 289 trabajadores administrativos y asistenciales del ámbito de salud; para lo cual se aplicó la escala de engagement de Utrecht; la encuesta de apoyo percibido en las organizaciones de Eisenberg; y se diseñaron dos encuestas para evaluar presentismo y agrado laboral. Se concluyó que, el presentismo tiene asociación negativa con el agrado del puesto laboral; mientras que, el engagement y el apoyo organizacional percibido son mediadores en dicha correlación.

Por su parte, en un artículo científico, Ilkhanizadeh y Karatepe (2017) en el país de Turquía, investigaron sobre las consecuencias de la responsabilidad social corporativa de la industria de las aerolíneas en el compromiso laboral, la

satisfacción profesional y el comportamiento hacia el cambio, por tal motivo, se optó por un diseño correlacional, no experimental – longitudinal, de enfoque cuantitativo; contando con una muestra de 299 asistentes de aerolíneas. Para este estudio se adaptó el cuestionario de Lee para evaluar las percepciones de los trabajadores respecto a la responsabilidad social corporativa; y se diseñó un cuestionario para evaluar el compromiso laboral y la satisfacción profesional en aerolíneas. El trabajo halló relación entre la responsabilidad social corporativa con el engagement y la satisfacción en el trabajo, siendo esta de tipo positivo.

Por otro lado, en un artículo científico, Tkalac (2021) muestra la relación entre engagement de los empleados, el apoyo organizacional y la marca del empleador en la satisfacción de la comunicación interna; para ello, hizo un estudio con trabajadores de empresas multinacionales ubicadas en Croacia, optando por un diseño correlacional, no experimental-longitudinal, siendo un estudio de enfoque cuantitativo, e hizo uso de una muestra conformada por 1805 trabajadores de 12 empresas. Se halló que, todas las variables independientes explican en un 79% la satisfacción de la comunicación interna en una organización, lo cual lleva a concluir que, dichos factores determinan en gran medida la satisfacción de la comunicación interna. Los instrumentos en el estudio fueron el de satisfacción en comunicación interna - UPZICK; la de compromiso laboral de Utrecht; el cuestionario de percepción de soporte organizacional de Einsenberg; y el instrumento de atractividad de un puesto laboral – EmphAt.

También, en un artículo científico, Goetz y Wald (2022) en Alemania, buscaron conocer cómo el agrado en el puesto de trabajo, el engagement y el ajuste persona-trabajo repercuten en el desempeño individual en el continuo entre organizaciones permanentes y temporales. El estudio contó con una muestra de 341 trabajadores de sectores como: el financiero, manufacturero, energía, industria química, educación, turismo, salud; y se utilizó un diseño no experimental-transversal, usando un enfoque cuantitativo. Así mismo, se elaboraron cuestionarios para evaluar la satisfacción laboral, el engagement organizacional, el ajuste persona-trabajo y el desempeño laboral; llegando a la conclusión de que, la satisfacción en el trabajo y engagement de una organización permanente se correlacionan de forma negativa con el desempeño laboral de una organización temporal.

Así mismo, en un artículo científico, Araque et al. (2017) hicieron una investigación en Colombia para saber la correlación entre endomarketing y engagement organizacional en centros de desarrollo tecnológico ubicados en Colombia. Siendo un estudio correlacional, no experimental-transversal, trabajando desde el enfoque cuantitativo, para el cual se contó con una muestra de 100 trabajadores de dos de las instituciones ya mencionadas, a la muestra se le aplicó los cuestionarios de Bohnenberger para endomarketing y el de engagement organizacional de Meyer y Allen. La investigación halló que existe correlación positiva moderada en ambas variables, siendo el factor afectivo de la segunda variable, la que más se relaciona con el compromiso organizacional.

Finalmente, Plascencia et al. (2019) en un artículo científico, detallaron su estudio hecho en México en el que se buscó conocer si un proceso de intervención era eficaz para solucionar los problemas en la satisfacción en el trabajo y el cansancio que genera el puesto laboral; para lo cual se usó una muestra de 100 enfermeras de un hospital; siendo una investigación cuasi experimental, siendo lógicamente un estudio cuantitativo. Para evaluar a las variables se usaron el cuestionario MSL35 de motivación y satisfacción laboral y la escala de desgaste ocupacional – EDO. El estudio halló que el programa de intervención contó con un tamaño del efecto importante en las variables abordadas, lo cual lleva a la conclusión de que sí, es posible mejorar los niveles de satisfacción laboral y solucionar el desgaste emocional mediante una intervención en la organización.

A nivel nacional, también se han llevado a cabo estudios similares respecto a las variables de estudio, los cuales están publicados en artículos científicos. Así tenemos a Quispe y Paucar (2020), quienes indagaron en la covarianza entre la satisfacción en el trabajo y el engagement organizacional en una universidad peruana de administración pública, teniendo un diseño explicativo secuencial de enfoque mixto. La muestra fue de 269 docentes, y se les aplicó el cuestionario de satisfacción en el trabajo de Al-Rubaish; y una entrevista semi estructurada. La investigación halló la covarianza entre las variables, siendo la motivación y el compromiso continuo, factores determinantes en dicha correlación, vale mencionar que la asociación de estas, es de tipo directa; concluyendo que, los docentes que están más satisfechos laboralmente tienden a mostrar más compromiso organizacional.

De igual forma, Cardoza et al. (2019) realizaron un estudio para conocer cómo se asocian la satisfacción con la vida y el trabajo, en los empleados de una empresa. El enfoque fue cuantitativo, mientras que, el nivel fue correlacional, y el diseño no experimental-transversal, trabajándose con 130 empleados administrativos como muestra; se utilizó el instrumento de satisfacción SL-ARG; llegando a conocer la correlación significativa entre las variables, mostrando que, la primera variable está relacionada a conceptos o constructos subjetivos de la persona que influye en su manera de sentir y percibir la vida.

Por su parte, Goetendia (2020) explica en un artículo, su estudio sobre la asociación en variables como el ambiente y el engagement de una organización educativa peruana de tipo estatal. La investigación fue cuantitativa, buscando covarianza, usando un diseño transversal y no experimental. El estudio se hizo con una muestra de 126 docentes y administrativos de la organización. Así mismo para evaluar a las variables se usó el instrumento de ambiente laboral de Litwin y Stringer, y el cuestionario sobre engagement de Meyer y Allen; obteniendo que no existe correlación significativa entre las variables, incluyendo sus dimensiones, fenómeno que ocurre independientemente de la condición laboral del trabajador.

Así mismo, en un artículo científico, García y Flórez (2017) buscaron saber la interacción entre el engagement organizacional, comunicación interpersonal y cultura organizacional; optando por una investigación cuantitativa, correlacional, en el cual no se manipularon variables; siendo 195 trabajadores de la institución los integrantes de su muestra; el cuestionario a aplicarse fue el engagement organizacional de Meyer y Allen; y una serie de ítems para evaluar el resto de variables; encontrando que, existe relación positiva entre las variables de estudio, siendo las dimensiones comunicación, participación y cooperación las que manifiestan mayor covarianza con el compromiso organizacional.

Por otro lado, en un artículo se muestra como Holguín y Contreras (2020) realizaron un estudio para conocer la interacción entre satisfacción en el trabajo dentro de un hospital, donde no hubo manipulación de variables, buscando establecer una covarianza de variables, siendo un estudio de enfoque cuantitativo; evaluando a 40 trabajadores del servicio de nefrología quienes formaban la muestra, y se utilizó el instrumento de satisfacción en el trabajo de Montoya, encontrando que, el 28% del personal tiene un nivel alto de satisfacción, siendo el

nivel medio de satisfacción el que más se manifestó. Es importante indicar que el estudio mostró que, el tiempo de servicio que tienen los trabajadores repercute en los niveles de satisfacción con el empleo.

Así mismo, Salvador y Sánchez (2018) en un artículo, analizan la asociación entre liderazgo directivo y el engagement en profesores, no manipulando variables siendo por lo tanto un estudio de diseño no experimental, teniendo como meta averiguar la correlación entre dos variables, haciendo de la investigación uno de enfoque cuantitativo; la muestra fue de 110 sujetos, utilizando la escala de engagement de Meyer y Allen; y un instrumento para evaluar el liderazgo directivo, el cual fue diseñado por los investigadores; encontrándose asociación relevante entre el engagement y liderazgo directivo, resaltando que las habilidades que tenga la persona en su trabajo ayudarán a establecer un alto nivel de compromiso organizacional.

De igual manera, Loli et al. (2017) en un artículo detallan su estudio sobre la interacción entre desempeño laboral, contrato psicológico y satisfacción laboral, en el que se usó el enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental correlacional, contando con muestra de 303 trabajadores; el cuestionario utilizado fue el de autocomplacencia en el empleo de Aguirre y Vauro, el instrumento de sobre la relación jefe/ colaborador de Rigotti, Mohr, De Cuyper & De Witte; y el cuestionario de desempeño laboral de Abramis; llegando a encontrar que, existe relación positiva entre las variables, resaltando que a mayor eficacia laboral existe mayor satisfacción laboral influyendo en su vida personal, así como en factores como el sexo, la edad, procedencia o remuneración.

De la misma forma, en un artículo científico, Faya et al. (2018) realizaron un estudio cuantitativo que, utilizó un diseño no experimental-transversal, correlacional, para saber la asociación entre autonomía y satisfacción en el puesto laboral; siendo 122 trabajadores los integrantes de la muestra, y aplicando un cuestionario elaborado por los investigadores para recolectar los datos; es así que, se encontró una interacción de importancia en las variables y se halló factores como el horario laboral, afectan en gran medida al nivel de satisfacción laboral.

Por su parte, en un artículo, Estrada y Gallegos (2021) abordaron la relación entre satisfacción en el trabajo y engagement en una población formada por docentes de la Amazonía, siendo un estudio de enfoque cuantitativo, de alcance

correlacional, y diseño transversal sin manipulación de variables; se contó con una muestra de 185 docentes; así mismo, se usó el cuestionario de agrado del empleo de Sonia Palma; y el instrumento de engagement de Meyer y Allen. En el estudio se encontró que, la muestra cuenta con un nivel medio en ambas variables; así mismo, se confirmó la relación entre las variables de estudio, siendo esta una correlación positiva y significativa.

De igual manera, en un artículo científico, Vidal (2021) buscó la relación entre compromiso organizacional y desempeño, en una empresa, comparando grupos etarios. Siendo cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental, con una muestra de 44 trabajadores; por ello aplicó el instrumento de engagement de Meyer y Allen y los indicadores de la empresa para evaluar las funciones de los trabajadores y así determinar su desempeño. Se halló que ambas variables tienen una correlación directa y significativa; encontrando que, los grupos etarios manifiestan diferencias considerables.

Por otra parte, Gamarra (2020), en su tesis de maestría hizo un estudio para la Universidad Cesar Vallejo, en el cual buscó conocer la interacción entre engagement y satisfacción en el trabajo en trabajadores del hospital ESSALUD de la ciudad del Cusco. Para ello, propuso un diseño transversal no experimental debido a la no manipulación de variables y a la recolección de la data en un momento determinado del tiempo; así mismo, la investigación fue cuantitativa y contó con un nivel correlacional. La muestra estuvo formada por 120 trabajadores, elegidos de forma no aleatoria. Para evaluar a las variables, se aplicaron dos instrumentos, el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró y la escala Utrecht de engagement laboral. La conclusión del estudio fue que ambas variables tienen una relación directa en un nivel alto. El aporte de este último estudio es su encuadre dentro del contexto paraestatal, ya que el lugar en el que se llevó a cabo, cuenta con una administración autónoma, pero es una organización del estado. Esto es de relevancia, puesto que, si una entidad es pública, privada o paraestatal, sus niveles de engagement y satisfacción en el trabajo pueden variar, pues tal característica puede representar una variable extraña significativa.

Finalmente, en un artículo científico, Ruiz et al. (2021) hicieron una investigación para ver la relación entre engagement ocupacional satisfacción en el trabajo en personal operario de una empresa peruana de agroindustria, siendo un

estudio cuantitativo correlacional de diseño transversal, no experimental, trabajando con una muestra 201 trabajadores, a quienes se les aplicaron la escala de Utrecht para engagement y la escala de satisfacción laboral de Meliá y Peiró. El estudio halló que, la correlación de las variables es de 0.81, concluyendo que, ambas variables tienen relación significativa de nivel alto y de tipo directa. Lo interesante de la investigación que se acaba de mencionar es que, está enfocada en el contexto del sector privado, ya que dicho sector debido a la competencia que se da en el mercado, debe satisfacer a sus clientes de la mejor forma posible, por lo que es indispensable que sus trabajadores trabajen bajo las mejores condiciones posibles para brindar productos y servicios de calidad.

De acuerdo a nuestra primera variable de estudio, Engagement, se consideró como teoría principal el modelo de Meyer y Allen, quienes fundamentaron en los conceptos de engagement actitudinal y comportamental que mencionaremos. El primero se define como el análisis que hace una persona sobre la relación que tiene con la organización a la que pertenece (Steers, 1977); siendo un aporte que se complementa con el segundo concepto, el cual se entiende como aquel momento en que el individuo se percata de la posibilidad de quedarse por largo tiempo en una organización, lo cual puede generar malestar por el miedo a no poder desarrollarse más profesionalmente (O'Reilly y Caldwell, 1980). Vale mencionar la característica principal de estos dos conceptos, ambos se centran en las evaluaciones que hace una persona respecto a su entorno, la cual según Quintanilla et al. (2014) se comprende que la valoración que se hace de la realidad es uno de los componentes principales en el procesamiento de la información social, siendo un requisito indispensable en tal análisis.

planteando así que, engagement es la forma en que, un trabajador concibe la relación que tiene para con su centro de trabajo, considerando si sus valores personales son congruentes con los de la organización y si corren el riesgo de sentirse atrapados en la organización contemplando la posibilidad de no desarrollarse mucho más profesionalmente, siendo necesario el enfrentar tal dificultad (Meyer y Allen, 1991). Es importante resaltar el desarrollo teórico previo que tuvo la variable para desembocar en una definición mucho más exacta, pero siempre siguiendo la línea de las evaluaciones como parte esencial en el análisis de la realidad.

Al mismo tiempo, es necesario desarrollar la dimensionalidad de la variable, estando el engagement compuesto por tres dimensiones de importancia. El primer factor es el compromiso afectivo, el cual se entiende como el vínculo emocional, identidad y participación que tiene un empleado para con su organización, haciendo posible que el colaborador decida trabajar en la institución porque esta le agrada (Meyer y Allen, 1991). Al ser caracterizado por elementos emocionales, estas pueden mantenerse a largo plazo si se manifiestan los estímulos adecuados.

El segundo factor implicado es el compromiso de continuación, el cual, al contrario del anterior, se caracteriza porque el trabajador analiza las dificultades que le traería dejar su puesto laboral, en otras palabras, el empleado se encuentra en la organización porque tiene que hacerlo (Meyer y Allen, 1991). La persona se encuentra obligada a formar parte de la organización pues no tiene otra alternativa debido a las circunstancias en las que se halla.

Finalmente, el tercer factor de la variable es el compromiso normativo, el cual se entiende por aquella sensación de obligación que sienten los trabajadores para con la organización, considerando que es su deber aportar a la institución (Meyer y Allen, 1991). En todas las dimensiones mencionadas se puede observar el énfasis que se hace en el procesamiento de la información, específicamente en la fase de valoraciones, debido a sus componentes emocionales.

Por otra parte, el engagement organizacional también se ha comprendido como un producto de la interacción entre el trabajo de un empleado y las retribuciones que reciben por parte de esta, pudiendo definirse como la relación entre una persona y su empleo, el cual se afianza por las acciones que hace el trabajador en la misma, implicando que la idea de dejar el puesto laboral supondría dejar de lado los esfuerzos que un individuo a dedicado al mismo (Becker, 1960). Es interesante notar el enfoque que se le da a la definición desde la idea de los pensamientos como un proceso fundamental al momento en que el trabajador tiene una perspectiva de su entorno laboral, haciendo que la teoría se centre en los alcances que proporciona la psicología cognitiva.

Así mismo, otra definición pone en manifiesto que, engagement en una organización es aquella actitud que tiene una persona con la organización a la que pertenece, en otras palabras, el nivel en que el colaborador se involucra con la empresa, tomando en consideración elementos como los valores y objetivos

organizacionales, de los cuales desea formar parte (Paz et al, 2006). Esta concepción se relaciona bastante con las anteriores, por el énfasis en la interacción de individuo y organización, centrándose en los valores y objetivos de la institución y como el trabajador se identifica con las mismas, lo cual resulta muy interesante, debido a que la identificación que tendrá el trabajador con la institución, se sustentará en la fase de valores del procesamiento de información en tales, sobre todo por los componentes emocionales que en esta se enmarcan.

Respecto a la segunda variable satisfacción laboral, se tomó como teoría principal la propuesta de Sonia Palma, quien refiere que, la satisfacción laboral se define como la actitud del empleado hacia su puesto laboral, la cual se sustenta en los valores y creencias que la persona ha adquirido a lo largo de su experiencia de trabajo (Palma, 2006). En este punto debemos considerar que los valores y creencias son procesos que están presentes en los procesos cognitivos, sobre todo en los factores emocionales implicados al momento en que un individuo da un juicio de valor sobre el mundo que le rodea, es así que, siguiendo a Quintanilla, et al. (2014), podemos mencionar que, las creencias y valores previos son información previa que una persona usará al momento de dar un juicio de valor respecto a su centro laboral, lo cual repercutirá en el desempeño del colaborador.

Es necesario mencionar algunos conceptos que ayudaran a ampliar los conceptos de las variables de estudio, como la definición de organización, la cual se entiende como aquel sistema en el que se da intercambios de información y material, como el financiero; se caracteriza contar con un medio de recepción de insumos, uno de salida por el cual se brindan bienes y servicios, y otro por el cual recibe retroalimentación para la mejora de sus procesos operativos y administrativos; todo ello hace posible que, dicho sistema pueda mantenerse a lo largo del tiempo (Velásquez, 2007). Este concepto es interesante debido a su planteamiento de comprender a una organización como un sistema

Otro concepto de importancia es el clima laboral, el cual se entiende como las valoraciones de los colaboradores respecto a su centro de trabajo, siendo un elemento que influye en las acciones de los colaboradores de una organización (Anzola, 2003). Por su parte, Palma (2004), define este factor como la percepción del personal de trabajo de una institución, respecto a su entorno de trabajo. Es necesario mencionar que, ambos términos se relacionan por el énfasis que se hace

en las percepciones del trabajador, lo que enmarca a estos puntos dentro del campo de la psicología cognitiva, debido a que cada persona tendrá valoraciones de un contexto en función a sus características, como por ejemplo la infraestructura o las interacciones humanas que se dan dentro de la misma.

Ahora, si abordamos los factores que conforman a la variable ya mencionada, se encuentran cuatro dimensiones que permiten comprender el fenómeno que se está abordando. La primera dimensión es la significación de la tarea, la cual consiste en la inclinación que tiene una persona hacia su trabajo tomando en consideración el aporte que otorga la tarea, el esfuerzo necesario, y los pasos para desarrollarla (Palma, 2006). Dicho de otra forma, es el análisis previo antes de desarrollar su labor. La segunda dimensión son las condiciones de trabajo, refiriéndose a la evaluación que el colaborador hace respecto a los elementos normativos que regulan las actividades de los trabajadores (Palma, 2006). Es así que, el empleado hará juicios de valor acerca de las reglas de la institución, debido a que estas pueden favorecer a su labor o, por el contrario, hacer que su trabajo resulte atrasado y no hecho de forma adecuada.

La tercera dimensión es el reconocimiento personal, el cual consiste en analizar el puesto de trabajo en función al reconocimiento de otros individuos y de uno mismo debido al puesto en el que se desempeña (Palma, 2006). Se debe resaltar que las personas, gran parte del tiempo buscan el reconocimiento de los demás en diferentes contextos, siendo un factor de importancia al momento de valorar a su centro de trabajo, pues si el reconocimiento que se imparte en esta es bajo, la valoración del trabajador acerca de su empleo no será óptima. Finalmente, la cuarta dimensión son los beneficios económicos que se perciben por el puesto, en otras palabras, hace referencia a la evaluación que se hace acerca de la remuneración que recibe el trabajador por las actividades que realiza en la organización (Palma, 2006). Cabe recalcar una vez más el hincapié que se hace en las valoraciones que hace la persona respecto a diferentes características del puesto de trabajo, es así que vemos todo un proceso de mediación antes de que la persona se sienta satisfecha o no en su empleo.

Sin embargo, también podemos encontrar definiciones como las de Peiró y Prieto (1996) quienes entienden a la variable como el conjunto de actitudes que toma la persona frente a las diferentes situaciones laborales y eventos externos e

internos que aparecen en su organización en el día a día. Lo expuesto enfatiza que, la satisfacción laboral está ampliamente relacionada con las actitudes y cómo estas repercuten en la experiencia de la persona; sin embargo para que este fenómeno pueda manifestarse, es importante que se genere un análisis de realidad, en otras palabras un proceso de mediación, implicando la existencia de procesos para interpretar la información en cada situación en que se presenten sucesos relevantes que puedan alterar la impresión que tiene la persona respecto a la organización.

En la misma línea Warr et al. (1979) exponen que, la satisfacción en el trabajo se centra en la interacción con el ambiente laboral diferenciando dos tipos: extrínseca e intrínseca, siendo la extrínseca la que refiere el tiempo de trabajo, condiciones laborales, aspectos físicos o la remuneración; mientras que, la intrínseca refiere aspectos como la línea de carrera, el reconocimiento o premios de motivación o responsabilidad laboral. En esta teoría podemos observar que se busca mezclar como elementos externos influirán en la forma de actuar del individuo, pero no se cierra sólo a ese elemento, ya que también se centra en el proceso de dar un juicio de valor, combinando emociones y cogniciones en tal proceso. Relacionándose bastante con las teorías anteriormente mencionadas.

Así mismo, otras posiciones comparten se centran en elementos puramente externos, como el salario, el contenido del trabajo o las condiciones laborales, los cuales determinarán el actuar de la persona frente a su puesto de trabajo (Alonso, 2008). Implicando que, es importante reconocer que estímulos ajenos al individuo pueden tener gran relevancia en el ámbito laboral; pero esto no hace de la propuesta una completamente opuesta a la que se propone en la investigación, pues vale mencionar que los agentes externos son analizados por la mente humana; haciendo posible la fase de valoraciones del procesamiento que hace el individuo al momento de abordar un agente externo, por lo tanto, la propuesta es compatible con el enfoque del trabajo.

Por su parte, otra definición de la variable en investigación refiere que, la satisfacción en el trabajo implica características como el estado emocional, el cual parte de la percepción placentera o deplorable hacia las vivencias en el trabajo y las actitudes que se toman frente al medio laboral en el que se encuentra el empleado (Guil y Guillén, 2000). Es importante aclarar la importancia que se le da a las emociones en la manifestación de la variable, ya que no puede reducirse sólo

a estas, pues previamente debe de existir un análisis de las circunstancias, en este caso el contexto de la organización, en donde se presentan puntos como la interacción que hay entre los miembros de la misma o las dificultades a las que los colaboradores deben enfrentar en su jornada.

Otra definición al respecto es entenderla como la suma de factores motivacionales y factores externos o higiénicos. Los factores motivacionales son las ideas de una persona sobre el grado de compromiso o responsabilidad y el nivel de interacción en su trabajo; mientras que, los factores externos o higiénicos son, el nivel de compatibilidad con sus compañeros de trabajo, identificación con su trabajo, que se pueda realizar actividades recreativas fuera de este y el salario. Todo ello hace que, la satisfacción en el trabajo esté relacionada en cómo la persona interactúa o se adapta al medio ambiente en el cual está inmerso (Herzberg et al., 1959). Algo que caracteriza a este planteamiento es que toma como un eje de trabajo a los factores externos, los cuales modifican el comportamiento humano, sin embargo, no se queda sólo en ese punto, debido al énfasis que también se le da a la motivación siendo un elemento emocional; pero ambos elementos también pasan por un proceso de mediación.

Un punto importante a considerar respecto a los antecedentes que sustentan a nivel global, ambas teorías de estudio son el enfoque teórico cognitivo, el cual proviene de la ciencia psicológica y hace referencia a los procesos mentales que se dan en el ser humano al momento de analizar la realidad y al manifestar sus comportamientos. Este enfoque entiende al ser humano como un procesador de información, quien al igual que una computadora, recibe información del entorno, procesa los datos y finalmente da una respuesta (Valiña y Martín, 2015). Cabe mencionar que el presente estudio, también se fundamenta en dicha corriente.

La psicología cognitiva representó a un paso de importancia en el estudio del ser humano, pues el paradigma que predominaba previamente era el conductista, el cual catalogaba de pseudocientíficos a los procesos mentales, y solo se consideraba como objeto de estudio de la psicología, el comportamiento humano. Sin embargo, desde la aparición del modelo computacional, el cual comprende al hombre como un procesador de la información, se empezaron a explicar múltiples fenómenos como la atención, la memoria o la toma de decisiones. Vale mencionar que, la rigurosidad de este nuevo paradigma se empezó a tomar como objetivo

debido al uso del comportamiento observable, como fuente para inferir la existencia de los procesos internos del ser humano (Valiña y Martín, 2015). Cabe mencionar que, la psicología cognitiva tiene sus raíces en la teoría de la evolución, en las matemáticas, las ciencias computacionales, la lingüística y movimientos filosóficos como el empirismo, el racionalismo, el positivismo, la teoría general de sistemas, entre otros (Valiña & Martín, 2015).

El impacto de esta corriente teórica es que, ha permitido que se puedan estudiar de manera objetiva las manifestaciones internas del ser humano, haciendo posible que estos fenómenos puedan ser manipulados para la solución de diversos problemas. Siendo algunos ejemplos de ello la forma en que el marketing trabaja hoy en día buscando generar necesidades, las intervenciones para el desarrollo de habilidades blandas o la forma en que hoy en día se analizan la toma de decisiones de las personas, lo cual tiene gran implicancia en las planificaciones que se hacen a nivel económico.

Finalmente, es importante mencionar que, el presente estudio tiene la particularidad de ser de enfoque cuantitativo, debido al análisis numérico que se hace de las variables, lo cual es un rasgo característico de la corriente epistemológica del neo positivismo; según la cual, se está comprendiendo a la realidad y no se está llevando a cabo interpretaciones, desde dicha corriente se pretende llegar a un conocimiento lo más objetivo posible, alejado de concepciones subjetivas que no consideran a la realidad como elemento existente (Hernández et al., 2014). Vale acotar que, uno de sus pilares fundamentales, es el hecho de comprobar o falsear hipótesis, ya que, si bien es cierto que no podemos garantizar que una afirmación es real al 100%, si podemos determinar si es falsa.

III. METODOLOGÍA

Para realizar el presente estudio fue importante determinar los pasos que tienen que llevarse a cabo para obtener los resultados, siendo este un proceso detallado en el que se indican el diseño a seguir, la selección de unidades de estudio, la forma de recolectar los datos necesarios y las técnicas para el análisis de la información. A todo ello se le conoce como marco metodológico (Azüero, 2018).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

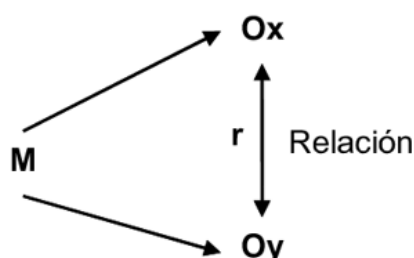
El estudio fue de tipo básico, ya que tuvo por objetivo conocer el comportamiento de las variables en investigación en un determinado contexto, favoreciendo al desarrollo teórico; sin embargo, es necesario mencionar que, los avances en ciencia básica nutren a la ciencia aplicada, permitiendo generar soluciones a los problemas de la realidad (Carrasco, 2008).

Diseño de investigación

Así mismo, la investigación se encuentra en el enfoque cuantitativo porque, se evaluó de forma numérica a las variables de estudio a través de instrumentos de medición (Hernández et al., 2014). También cabe mencionar que, el alcance con el que se trabajó en la investigación es correlacional, debido a que se buscó conocer cómo dos variables se asocian, mientras que el diseño elegido fue el no experimental por la no manipulación de variables, y al mismo tiempo es transversal porque la recolección de datos se hizo en un momento específico del tiempo (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Diseño del estudio



M: Trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco

Ox: Engagement

Oy: Satisfacción laboral

r: Relación

Fuente: Hernández et al. (2014)

3.2. Variables y operacionalización

La variable independiente: Engagement

- **Definición conceptual:** La definición conceptual de engagement es la forma en que, un trabajador concibe la relación que tiene para con su centro de trabajo, tomando en consideración si sus valores personales son congruentes con los de la organización, y también tomando en cuenta la posibilidad de sentirse atrapados en la institución y como enfrentar tal dificultad (Meyer y Allen, 1991). Por otra parte, también se la puede entender como la relación entre una persona y su empleo, el cual se afianza por sus vivencias y actividades en el puesto, surgiendo la idea de que abandonar el trabajo supondría dejar de lado los esfuerzos invertidos (Becker, 1960). Así mismo, siguiendo las ideas ya presentadas, la variable se puede definir como la actitud que tiene una persona con la organización a la que pertenece, tomando en consideración elementos como los valores y objetivos organizacionales, de los cuales desea formar parte (Paz et al, 2006).
- **Definición operacional:** El engagement se entiende como la forma en que, un colaborador valora la interacción que tiene para con su organización de trabajo; y puede evaluarse mediante una escala de compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1991), el instrumento tiene 18 ítems en general, los cuales se reparten equitativamente entre sus dimensiones afectiva, de continuación y normativa, contando cada dimensión con 6 ítems.

La dimensión compromiso afectivo, se entiende como el vínculo emocional, identidad y participación que tiene un empleado para con su organización, haciendo posible que el colaborador decida trabajar en la institución porque esta le agrada (Meyer y Allen, 1991). La segunda dimensión compromiso de continuación, se caracteriza porque el trabajador analiza las dificultades que le traería dejar su puesto laboral, en otras palabras, el empleado se encuentra en la organización porque

tiene que hacerlo (Meyer y Allen, 1991). Mientras que, el tercer factor compromiso normativo, se entiende como aquella sensación de obligación que sienten los trabajadores para con la organización, considerando que es su deber aportar a la institución (Meyer y Allen, 1991).

- **Indicadores:** Los indicadores de engagement en la dimensión afectiva son la interacción afectiva con la organización, el sentido de pertenencia y la identificación; en la dimensión de continuidad están la necesidad y oportunidades; mientras que, en la dimensión normativa están el sentimiento de obligación y la lealtad (Meyer y Allen, 1991).
- **Escala de medición:** Debido a que se trata de un variable ordinal, la cual se caracteriza por categorizar datos habiendo un orden de por medio, se hará uso de una escala Likert, la cual se caracteriza por medir las actitudes de las personas, mediante ítems de opción múltiple (Hernández et al., 2014).

La variable dependiente: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** Esta variable se define como la actitud del empleado hacia su puesto laboral, la cual se sustenta en los valores y creencias que la persona a adquirido a lo largo de su experiencia de trabajo (Palma, 2006). Por su parte, Peiró y Prieto (1996) entienden a la variable como el conjunto de actitudes que toma la persona frente a las diferentes situaciones laborales y eventos externos e internos que aparecen en su organización diariamente; mientras que, Guil y Guillén (2000) la comprenden como las características los estados emocionales, que surgen de la percepción placentera o deplorable hacia las vivencias en el trabajo y las actitudes que se toman frente al medio laboral en el que se encuentra el empleado.
- **Definición operacional:** La satisfacción en el trabajo, se puede entender como la forma en que un trabajador concibe a su puesto; la cual puede medirse a través de la escala de satisfacción laboral SL-SPC (Palma, 2006), tal escala está compuesta por 27 ítems, los se encuentran distribuidos en sus dimensiones: La significación de la tarea manifiesta 9 ítems, las condiciones de trabajo cuentan con 9 ítems, el reconocimiento

personal tiene 3 ítems, mientras que, los beneficios económicos cuentan con también con 6 ítems.

La primera dimensión significación de la tarea, se define como la inclinación que tiene una persona hacia su trabajo tomando en consideración el aporte que otorga la tarea, el esfuerzo necesario, y los pasos para desarrollarla (Palma, 2006). La segunda dimensión condiciones de trabajo, hace referencia a la evaluación que el colaborador hace respecto a los elementos normativos que regulan las actividades de los trabajadores (Palma, 2006). La tercera dimensión es el reconocimiento personal, la cual consiste en analizar el puesto de trabajo en función al reconocimiento de otros individuos y de uno mismo debido al puesto en el que se desempeña (Palma, 2006). Finalmente, la cuarta dimensión son los beneficios económicos que se perciben por el puesto, en otras palabras, hace referencia a la evaluación que se hace acerca de la remuneración que recibe el trabajador por las actividades que realiza en la organización (Palma, 2006).

- **Indicadores:** La satisfacción en el trabajo, cuenta con indicadores divididos entre sus dimensiones. La dimensión de significación de la tarea agrupa a los indicadores de esfuerzo, realización y equidad; la dimensión de condiciones de trabajo, engloba a indicadores como los materiales, estructura y la relación con superiores; la dimensión de reconocimiento personal agrupa al trato con jefes y al trato con compañeros; finalmente, la dimensión de beneficios económicos, cuenta con indicadores como la remuneración y beneficios (Palma, 2006).
- **Escala de medición:** Debido a que se trata de un variable ordinal, la cual se caracteriza por categorizar datos habiendo un orden de por medio, se hará uso de una escala Likert, la cual se caracteriza por medir las actitudes de las personas, mediante ítems de opción múltiple (Hernández et al., 2014).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población se comprende como un conjunto de sujetos o elementos, los cuales comparten rasgos en común y debido a ellos se

opta por estudiarlos (Hernández et al., 2014). Siendo así que, la población de la investigación estuvo formada por 330 trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco

Así mismo, para poder determinar la población con la que se hizo el estudio, también fue necesario especificar los criterios de inclusión y exclusión; los primeros hacen referencia a las características de los sujetos de estudio que permiten incluirlos en la población en investigación, mientras que, los criterios de exclusión se refieren a elementos de los sujetos que no los hacen elegibles para la investigación que se esté llevando a cabo (Castiglia, 2000).

- **Criterios de inclusión:** Estar con contrato vigente en la organización; ser trabajador administrativo de la organización.
- **Criterios de exclusión:** Ser miembro no formal de la organización (pasantes y practicantes).

Muestra

La muestra es un subgrupo que representa de forma significativa a la población (Hernández et al., 2014). La muestra en este estudio se determinó considerando un 95% de confiabilidad y una significancia de 0.05, resultando en una muestra conformada por 178 trabajadores administrativos de la organización. La ecuación utilizada es la que se muestra a continuación:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

$$z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$e = 0.05$$

$$N = 330$$

Muestreo

Para determinar la muestra, se utilizó un muestreo probabilístico, el cual se caracteriza por escoger de manera aleatoria a los casos que

formarán parte de la muestra (Hernández et al., 2014). El muestreo del estudio fue uno aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizaron escalas de actitudes, específicamente dos escalas Likert, las cuales se entienden como un grupo de ítems presentados en formato de afirmaciones, permitiendo analizar las actitudes/reacciones de los individuos mediante categorías; vale mencionar que, estas escalas se caracterizan por contar con 5 o más opciones de respuesta para cada ítem (Hernández et al., 2014).

El instrumento para analizar la primera variable fue un cuestionario de Compromiso Organizacional, desarrollada por John Meyer, Natalie Allen y Catherine Smith; la escala está diseñada para evaluar a trabajadores con relación de dependencia y se puede aplicar de forma grupal e individual, tomando un tiempo de entre 15 a 20 minutos (Montoya, 2014).

Mientras que, el instrumento para recolectar los datos de la segunda variable fue la escala de satisfacción laboral SL-SPC – 2006 de Sonia Palma, el cual está dirigido a empleados con relación de dependencia con su organización. El instrumento manifiesta un tiempo de aplicación de 15 minutos y se puede aplicar de forma colectiva y también individual (Palma, 2006).

Si se precisa el diseño y alcance de estudio, según Hernández et al. (2014) la investigación fue correlacional, no experimental y transversal, implicando que la recolección de la data se hizo en un momento específico de tiempo y que no se realizó manipulación de variables, limitando a la investigación a sólo determinar la relación entre las dos variables de estudio, no buscando conocer una interacción de causa y efecto.

3.5. Procedimientos

El llevar a cabo una investigación implica un procedimiento, o, dicho de otra forma, un conjunto de pasos que, deben de llevarse a cabo para la comprensión de un fenómeno de la realidad, los cuales deben ser sistemáticos y rigurosos, garantizando que los resultados a los cuales se llegan al final, permitan aportar al desarrollo del conocimiento científico

(Hernández et al., 2014). El procedimiento del presente estudio sigue los pasos que se plantean a continuación.

La primera actividad que se realizó fue la revisión de literatura y estadísticas para plantear la problemática del estudio y determinar el modelo teórico que dirigirá la investigación, así mismo, mediante el análisis de literatura respecto a la metodología de la investigación y estadística, se especificó el tipo y diseño de estudio, así como los procesos estadísticos para procesar los datos obtenidos.

Seguidamente, se eligieron los instrumentos de medición para la investigación y se determinó su validez mediante un proceso de juicio de experto, mientras que, para su confiabilidad se trabajó con una muestra piloto, cuyos resultados se procesaron mediante el alfa de Cronbach debido a que los instrumentos son escalas de opción múltiple. Es necesario mencionar que, en la recolección de los datos se aplicaron dos cuestionarios para evaluar ambas variables de estudio, las cuales se administraron de forma física en la organización. Así mismo, para poder aplicar los instrumentos de medición a la muestra de estudio, se solicitó permiso a la institución para poder llevar a cabo la recolección de datos.

Los datos recolectados fueron analizados mediante el software estadístico RStudio versión 2022.07.2+576, en el cual se llevaron a cabo los procesos de estadística descriptiva e inferencial. Seguidamente, se presentaron los resultados en gráficos y tablas, y se discutieron dichos datos con el marco teórico del estudio, para finalmente llegar a las conclusiones del estudio y dar las respectivas recomendaciones para solucionar la problemática en función a los hallazgos.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos se define como el proceso de evaluación de un conjunto de información, en función al cual se obtienen conclusiones que aportan a la toma de decisiones (Westreicher, 2020).

Los datos que se recolectaron mediante la aplicación de los instrumentos de medición, se tabularon en una página de excel, para posteriormente ser importados en el software estadístico RStudio versión 2022.07.2+576, en el cual se hicieron los análisis descriptivos e

inferenciales. Debido a la naturaleza ordinal de ambas variables se llevó a cabo el análisis inferencial mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual es una prueba no paramétrica que permite estudiar la asociación lineal entre las variables en investigación. La elección de una prueba que no es paramétrica se debe a que las variables ordinales no son cuantitativas, lo cual impide que se aplique una prueba paramétrica como sería la correlación de Pearson (Hernández et al., 2014).

Por otra parte, el análisis de descriptivo de los datos, se hizo mediante una distribución de frecuencias para cada variable, ya que esta permite organizar las puntuaciones de una variable en función a sus categorías, y las presenta mediante tablas, las cuales detallan los datos en frecuencias absolutas y porcentajes (Hernández et al., 2014).

3.7. Aspectos éticos

La ética se entiende como el campo de la filosofía que analiza los problemas morales, mientras que la moral son el conjunto de valores y normas, los cuales ayudan a determinar si proceder es bueno y justo, tanto a nivel individual como grupal (Vilchez, 2012)

La universidad, estipula que las investigaciones realizadas en personas deben cumplir con principios que garanticen la seguridad de las sujetos de estudio en diversos niveles, como el físico, psicológico, social y económico, siendo necesario proporcionar a los participantes, formularios en los cuales se expliquen los objetivos, procedimientos de la investigación y las garantías de anonimato, estando en ellos la decisión de dar su consentimiento para participar o no en el estudio (Universidad Cesar Vallejo, 2017). Así mismo, según el tratado de Helsinki para la investigación en seres humanos, se pone en manifiesto que los participantes deben dar su consentimiento para formar parte de un estudio, después de que estos estén completamente informados de los objetivos de la investigación, de las consecuencias que podrían darse y de las garantías respecto al cuidado de datos personales (Manzini, 2000).

Así mismo, La Asociación Psicológica Americana, recalca que los investigadores al momento de trabajar con seres humanos, deben pedir su consentimiento de participación, informando los objetivos del estudio, los

procedimientos que se realizarán, los riesgos, los incentivos, la garantía de confidencialidad de sus datos personales y dándole la completa potestad de salir de la investigación en el momento que desee. Así mismo, el investigador siempre debe estar a completa disposición de los participantes para resolver cualquier duda que tengan antes, durante y después del estudio, siempre se tomará en cuenta el nivel de similitud para poder considerar los aportes originales del propio autor. (American Psychological Association , 2017).

Es importante mencionar que todo proceso científico, se debe regir bajo ciertos principios, como son la integridad en la gestión de la investigación, la honestidad intelectual, la imparcialidad, la objetividad, la justicia y responsabilidad en el accionar científico, y la transparencia de los investigadores frente a la comunidad (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica, 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo por variables y dimensiones

El procesamiento estadístico que se usó para el análisis descriptivo fue la distribución de frecuencias, el cual consiste en agrupar las puntuaciones recolectadas con los instrumentos de medición en categorías (Hernández, et al., 2014).

Lo que se buscó en el estudio fue comprender la relación entre las dos variables y sus dimensiones. La importancia de ambos elementos es porque están implicados en la calidad de los bienes y servicios que ofrecen las organizaciones, pues están enfocadas en el personal; si el personal no se desempeña de forma apropiada, la organización no manifestará un adecuado rendimiento en el mercado.

Variable del Engagement

Tabla 1

Distribución de frecuencia de engagement en trabajadores de una entidad financiera – Cusco.

Niveles	Baremo	f_i	%
Muy bajo	18 – 39	0	0
Bajo	40 – 61	14	7.86
Promedio	62 – 83	69	38.76
Alto	84 – 105	90	50.56
Muy alto	106 – 126	5	2.81
Total		178	100

Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en la tabla 1, los niveles de engagement presentes en los trabajadores de la entidad financiera, muestran que el nivel predominante es el alto, abarcando un 50.56%; seguido por el nivel promedio con un 38.76%, el nivel bajo con 7.86%, mientras que el nivel muy alto representa el 2.81%, finalmente el muy bajo con el 0% de los colaboradores. Estos datos indican que, a pesar de que la mitad de trabajadores se sientan comprometidos con su trabajo, el porcentaje restante no cuenta con esta característica, implicando dificultades en el desempeño de la organización.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso afectivo en trabajadores de una entidad financiera – Cusco.

Niveles	Baremo	f_i	%
Muy bajo	6 – 13	4	2.25
Bajo	14 – 21	9	5.06
Promedio	22 – 29	51	28.65
Alto	30 – 37	96	53.93
Muy alto	38 – 42	18	10.11
Total		178	100

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 2 se puede apreciar que, en el compromiso afectivo, el nivel más relevante es el alto, contando con un 53.93%; seguido del nivel promedio con 28.65%; mientras que los niveles muy alto con 10.11%, el bajo con el 5.06% y finalmente el muy bajo con el 2.25% de colaboradores respectivamente. Lo interesante de estos resultados es que, aproximadamente un 40% de trabajadores no considera manifestar gran afecto por su organización, lo cual impediría que este grupo se comprometa en actividades que ayuden a consolidar la popularidad de la marca.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso de continuación en trabajadores de una entidad financiera – Cusco.

Niveles	Baremo	f_i	%
Muy bajo	6 – 13	2	1.12
Bajo	14 – 21	36	20.23
Promedio	22 – 29	113	63.48
Alto	30 – 37	27	15.17
Muy alto	38 – 42	0	0
Total		178	100

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 3, en la dimensión compromiso de continuación, se puede ver que el nivel promedio representa al 63.48%, el nivel bajo al 20.23%, el nivel alto al 15.17%, mientras que el nivel muy bajo es al 1.12% y finalmente con un 0% del muy alto. Estos datos representan que, la mayor parte de los trabajadores de la organización no consideran estar en la organización por temor a no encontrar otro puesto de trabajo.

Tabla 4

Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso normativo en trabajadores de una entidad financiera – Cusco.

Niveles	Baremo	f_i	%
Muy bajo	6 – 13	2	1.12
Bajo	14 – 21	25	14.04
Promedio	22 – 29	94	52.81
Alto	30 – 37	53	29.77
Muy alto	38 – 42	4	2.25
Total		178	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 se puede ver que, en la dimensión compromiso normativo, el nivel promedio representa al 52.81%, el nivel alto al 29.77%, el nivel bajo al 14.04%, el nivel muy alto al 2.25%, mientras que el nivel muy bajo representa al 1.12% de colaboradores. Lo relevante de estos resultados es que aproximadamente es que más de la mitad de trabajadores no consideran tener una obligación para con la organización que vaya más allá de las funciones del cargo.

Variable de Satisfacción laboral

Tabla 5

Distribución de frecuencia de la satisfacción laboral en trabajadores de una entidad financiera – Cusco.

Niveles	Baremo	f_i	%
Muy insatisfecho	27 – 48	0	0
Insatisfecho	49 – 70	0	0
Regular	71 – 92	34	19.1
Satisfecho	93 – 114	109	61.24
Muy satisfecho	115 – 135	35	19.66
Total		178	100

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 5, los niveles de satisfacción laboral presentes en los trabajadores de la entidad financiera, muestran que el nivel satisfecho es el más predominante, contando con 61.24%; seguido por el nivel muy satisfecho con el 19.66%, el nivel regular con el 19.10%, y los niveles muy insatisfecho e insatisfecho con el 0% respectivamente. En otras palabras, la mayor parte de los trabajadores consideran estar satisfechos con su trabajo en un nivel significativo, ayudando a factores como la permanencia de los colaboradores en la organización.

Tabla 6

Distribución de frecuencia de la dimensión significación de la tarea en trabajadores de una entidad financiera – Cusco.

Niveles	Baremo	f_i	%
Muy insatisfecho	9 – 16	0	0
Insatisfecho	17 – 24	1	0.56
Regular	25 – 32	13	7.30
Satisfecho	33 – 40	119	66.85
Muy satisfecho	41 - 45	45	25.28
Total		178	100

Fuente: Elaboración propia

Al observarse la tabla 6 se encuentra que, en la dimensión significación de la tarea, el nivel satisfecho representa al 66.85% de los sujetos de estudio, el nivel muy satisfecho al 25.28%, el nivel regular al 7.30%, mientras que el nivel insatisfecho al 0.56%, finalmente el nivel muy insatisfecho con el 0% restante. En función a estos resultados se puede mencionar que, la mayor parte de trabajadores consideran que las tareas que llevan a cabo son significativas para la institución.

Tabla 7

Distribución de frecuencia de la dimensión condiciones de trabajo en trabajadores de una entidad financiera – Cusco.

Niveles	Baremo	f_i	%
Muy insatisfecho	9 – 16	2	1.12
Insatisfecho	17 – 24	13	7.30
Regular	25 – 32	51	28.65
Satisfecho	33 – 40	103	57.86
Muy satisfecho	41 - 45	9	5.06
Total		178	100

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 7, en la dimensión condiciones de trabajo, el nivel satisfecho predomina con un 57.86%, el nivel regular cuenta con un 28.65%, el nivel insatisfecho cuenta con un 7.30%, el nivel muy satisfecho cuenta con un 5.06% y el nivel muy insatisfecho representa al 1.12% de trabajadores. Lo interesante de estos resultados es que hay opiniones divididas, pues cerca del 40% de trabajadores, considera que su centro de trabajo no proporciona las condiciones más adecuadas para el desempeño de sus funciones.

Tabla 8

Distribución de frecuencia de la dimensión reconocimiento personal en trabajadores de una entidad financiera – Cusco.

Niveles	Baremo	f_i	%
Muy insatisfecho	3 – 5	8	4.49
Insatisfecho	6 – 8	17	9.55
Regular	9 – 11	30	16.85
Satisfecho	12 - 14	89	50.00
Muy satisfecho	15 - 16	34	19.10
Total		178	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 se observa que, en la dimensión reconocimiento personal, el 50% de colaboradores se encuentra en el nivel satisfecho, el 19.10% está en el nivel muy satisfecho, el 16.85% en el nivel regular, el 9.55% está en el nivel insatisfecho y el 4.49% restante cuenta con un nivel muy insatisfecho. Es importante resaltar que la mayor parte de trabajadores considera que su trabajo es reconocido por la organización, lo cual potencia el desempeño del personal.

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la dimensión beneficios económicos en trabajadores de una entidad financiera – Cusco.

Niveles	Baremo	f_i	%
Muy insatisfecho	6 – 10	1	0.56
Insatisfecho	11 – 15	18	10.11
Regular	16 – 20	65	36.52
Satisfecho	21 – 25	84	47.19
Muy satisfecho	26 - 30	10	5.62
Total		178	100

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en la tabla 9 se encuentra que, la dimensión beneficios económicos, se puede observar que, el 47.19% está en un nivel satisfecho, el 36.52% en el nivel regular, el 10.11% en el nivel insatisfecho, el 5.62% en el nivel muy satisfecho mientras que el 0.56% se encuentra en el nivel muy insatisfecho. En este punto, se vuelven a encontrar opiniones divididas, pues no todo el personal considera que la remuneración que reciben por sus servicios, sea proporcional a la complejidad de sus funciones.

4.2. Análisis de Normalidad

El proceso estadístico utilizado para determinar las correlaciones propuestas en los objetivos, fue el coeficiente de correlación Rho de Spearman, la elección del mismo fue debido a que los instrumentos con los que se recolectaron los datos son de tipo ordinal, en otras palabras, no trabajan con datos cuantitativos (Hernández et al., 2014), haciendo que no se cumpla uno de los supuestos de las pruebas paramétricas, por lo cual fue necesario optar por un estadístico no paramétrico. Así mismo, también se analizó el supuesto de normalidad, hallándose que, la muestra no cuenta con una distribución normal; para ello, se aplicó el test de Kolmogórov-Smirnov, el cual se utiliza cuando se trabaja con un número de casos mayor a 50. La normalidad se determina cuando el p-valor es mayor a 0.05 (Romero, 2016).

H₀: Los datos manifiestan una distribución normal.

H₁: Los datos no manifiestan una distribución normal.

Tabla 10

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

Variables	p-valor
Engagement	7.327e-05
Satisfacción laboral	0.0001656

Fuente: Elaboración propia

Como se puede visualizar en la tabla 10, según el test de Kolmogórov-Smirnov, ninguna de las variables cuenta con una distribución normal, pues se halló que el p-valor en ambas es menor a 0.05. El p-valor para la variable engagement fue 7.327e-05, mientras que el p-valor para la satisfacción laboral fue de 0.0001656, determinando un estadístico no paramétrico.

4.3. Análisis inferencial

Para la comprobación de hipótesis, en estadística inferencial existen dos tipos de procesos, las pruebas paramétricas y no paramétricas, siendo las primeras, las que cuentan con exactitud mucho más óptima, sin embargo, estas necesitan que se cumplan ciertos supuestos previos como contar con datos cuantitativos, trabajar con una distribución normal y que la muestra cuente con una varianza homogénea si se trabaja con grupos. Al no cumplirse con sólo uno de los supuestos se debe optar por pruebas no paramétricas, las cuales son bastante robustas frente a tal situación (Hernández et al., 2014).

Prueba de Hipótesis General

Relación entre engagement y satisfacción laboral

H₀: No existe relación entre engagement y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco

H₁: Existe relación entre engagement y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco.

Tabla 11

Coeficiente de correlación entre engagement y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco

			Engagement	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Engagement	Coeficiente de correlación	1.000	0.438
		Significación bilateral	.	9.008e-10
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0.438	1.000
		Significación bilateral	9.008e-10	.

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 10, para hallar la relación entre engagement y satisfacción laboral se aplicó el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de

Spearman, dando como resultado una significancia de $9.008e-10$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando de esta forma que, ambas variables están correlacionadas. Al mismo tiempo, el coeficiente aplicado dio un resultado de 0.438, lo cual indica que ambas variables tienen una relación positiva moderada. La correlación moderada implica que, a pesar de estar relacionadas ambas variables, existen otras variables extrañas que también estarían presentes en su interacción.

Prueba de Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 01

H₀: No existe relación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco

H₁: Existe relación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco.

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco

		Compromiso afectivo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Compromiso afectivo	Coefficiente de correlación	1.000
		Significación bilateral	0.435
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.
		Significación bilateral	1.221e-09

Fuente: Elaboración propia

Observando la tabla 11 se puede concluir que, existe relación entre compromiso afectivo y satisfacción laboral. Aplicando el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman, se obtuvo una significancia de 1.221e-09, por lo cual se niega la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando de esta forma que, ambos elementos tienen correlación. Al mismo tiempo, el coeficiente aplicado indica que hay una correlación de 0.435, indicando que ambas variables tienen una relación positiva moderada. La correlación moderada indica que, las emociones que una persona siente hacia su organización no representan un elemento completamente determinante en la satisfacción laboral.

Hipótesis Especifica 02

H₀: No existe relación entre compromiso de continuación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco

H₁: Existe relación entre compromiso de continuación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco.

Tabla 13

Coeficiente de correlación entre compromiso de continuación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco

		Compromiso de continuación	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Compromiso de continuación	Coeficiente de correlación	1.000	0.286
		Significación bilateral	.	0.000107
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0.286	1.000
		Significación bilateral	0.000107	.

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la tabla 12, se confirma la relación entre compromiso de continuación y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman que se utilizó presenta una significancia de 0.000107, por lo cual se niega la hipótesis nula y se acepta la alterna, determinando de esta forma la relación entre las variables. Sin embargo, la relación de ambas variables es baja y positiva, debido a que se obtuvo un coeficiente de 0.286. La baja correlación es un indicador de que la necesidad de quedarse en puesto por la falta de opciones, no interactúa de forma óptima con la satisfacción en el trabajo.

Hipótesis Especifica 03

H₀: No existe relación entre compromiso normativo y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco

H₁: Existe relación entre compromiso normativo y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco.

Tabla 14

Coeficiente de correlación entre compromiso normativo y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco

		Compromiso normativo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de compromiso normativo	1.000	0.416
	Significación bilateral	.	7.035e-09
	Coeficiente de satisfacción laboral	0.416	1.000
	Significación bilateral	7.035e-09	.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se aprecia que, el compromiso normativo y la satisfacción laboral tienen relación; debido a que se halló una significación de 7.035e-09 mediante el coeficiente de correlación no paramétrico Rho Spearman, haciendo posible negar la hipótesis nula y aceptar la alterna, la cual afirma la correlación de las variables. Así mismo, el coeficiente hallado fue de 0.416 el cual señala que, la relación de las variables es positiva y moderada. Esto indica que, la sensación de obligación de un trabajador hacia su centro laboral no es completamente determinante para una buena satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

El estudio ha puesto en manifiesto resultados sumamente relevantes; primeramente, los resultados descriptivos indican que, los niveles de engagement y satisfacción laboral son predominantemente elevados, seguidos de niveles regulares, y de un pequeño grupo en los niveles más bajos. Esto es importante, pues representa un indicador de los errores y de las decisiones adecuadas que ha tomado la organización respecto a la administración de sus recursos humanos. Así mismo, los hallazgos de niveles moderados hacen posible implementar las estrategias de ajuste para superar las deficiencias en lo que respecta a ambas variables en la organización. Sin embargo, cuando se analiza la correlación general de las dos variables, el resultado que se obtiene es una correlación directa y moderada, siendo este punto en el que se hace el cuestionamiento respecto a la razón de ello. Cabe aclarar que, las interpretaciones que se hagan tienen que considerarse en función a la teoría cognitiva, la cual según Valiña et al. (2015) busca analizar el procesamiento de la información que hace la mente respecto a los estímulos del entorno; implicando que los resultados reflejan la forma en que los trabajadores de la organización conciben a la misma.

En función a lo anteriormente mencionado, se hace necesario evaluar a las dimensiones de las variables, tanto en sus manifestaciones descriptivas como en las correlaciones de estas. Es así que, cuando se analizan los niveles de la dimensión compromiso de continuidad de la variable engagement, se encontró niveles bajos y promedios, indicando que gran parte de la muestra no considera formar parte de la organización por un tema de falta de oportunidades para conseguir trabajo; siguiendo la propuesta de Meyer y Allen (1991), dicha dimensión se entiende como el compromiso que mantiene una persona con una organización debido a la posibilidad de no contar con otros posibles puestos de trabajo. Así mismo, también se halló una correlación bajo entre esta dimensión y la satisfacción laboral, es por ello que, podemos afirmar que este resultado sería uno de los responsables de la correlación moderada encontrada en el estudio.

Al profundizar en las implicancias de los resultados del compromiso de continuidad, es factible decir que, si una persona se mantiene en un

centro laboral sólo por el temor de no encontrar otro trabajo, es muy poco probable que se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, tomando en consideración que según Palma (2006) la satisfacción es la actitud del empleado hacia su puesto laboral, la cual se sustenta en los valores y creencias que la persona ha adquirido a lo largo de su experiencia de trabajo; por lo que los intereses y proyectos de vida de los individuos, los cuales se forman a través de las vivencias personales, no siempre estarán acorde con la misión y visión de la organización para la que trabajan. El hecho de que la gente puede comprometerse en gran medida con la institución en la cual laboran por una razón de temor, no implica que estos se sientan satisfechos con su trabajo, siendo otras variables, más importantes para ello; elementos como el clima laboral, los niveles de estrés en el trabajo, las posibilidades de crecimiento profesional, entre otras; pero sería necesario hacer estudios experimentales o investigaciones mediante regresiones lineales para poder comprobar esta afirmación. Además, si sólo nos enfocamos el compromiso de continuidad, el hecho de que, una persona se mantenga en un puesto de trabajo por el temor a la incertidumbre, no es un determinante absoluto de engagement, pues los individuos podrían comprometerse debido a sus sistemas personales de valores.

Ahora, si analizamos las otras dos dimensiones del engagement, el compromiso afectivo y normativo, ambas mantienen una relación moderada con la satisfacción laboral, esto implicaría que el afecto que manifieste un trabajador por su centro de trabajo y la sensación de responsabilidad que tenga para con la misma, no son los únicos factores necesarios para que se presente una adecuada satisfacción en el trabajo, al margen de que sí existe correlación entre tales elementos; dicho de otra forma, el que una persona se sienta comprometida con su trabajo, no necesariamente implica que se considere satisfecha, pues diversas variables como las posibilidades de crecimiento profesional, el clima laboral, la personalidad y muchas otras, podrían presentar mayores niveles de correlación con la satisfacción. Por ejemplo, si vemos el concepto de clima laboral, se la define como las valoraciones de los colaboradores respecto a su centro de trabajo, siendo un elemento que influye en las acciones de los colaboradores de una

organización (Anzola, 2003), esto es un punto muy interesante pues podemos observar como el concepto comparte muchas similitudes con el de satisfacción, mostrando de esta forma la importancia de más investigaciones que aborden otras variables relacionadas a las del presente estudio.

Así mismo, evaluando los niveles altos y promedios del engagement en la organización, se hace notar la importancia de comprender que factores son determinantes para un buen compromiso con el trabajo, los cuales no se reducen sólo a las dimensiones de la misma, sino a como se identifican los trabajadores con la marca de la organización, su historia, sus funciones e importancia en la sociedad, entre otros.

En lo que respecta la variable satisfacción laboral, es interesante notar como aproximadamente un 60% de trabajadores considera sentirse satisfecho con su puesto laboral, mientras que el porcentaje restante no; dichas opiniones divididas dan cabida a pensar en los posibles errores que puede estar cometiendo la organización en la administración de sus recursos humanos, como por ejemplo, no centrarse en la relación afectiva de los trabajadores con la marca a la que representan o no enfocarse en la valoración que estos dan a la misión y visión institucionales, entre otros. Siendo muchos de estos factores, similares a los que se manifestarían en el compromiso organizacional. Es importante destacar que, si un 40% de trabajadores no están completamente satisfechos con su trabajo, vemos una relación bastante interesante con los datos proporcionados por el diario La República (2020), pues este menciona que sólo el 24% de peruanos se sienten satisfechos con su puesto laboral.

Las dimensiones de la satisfacción laboral presentan características a resaltar en la muestra con la que se llevó a cabo el estudio, pues al igual que en la variable general, sus niveles apuntan a que un poco más de la mitad presentan satisfacción, traduciéndose en que, los trabajadores consideran que su trabajo aporta de manera importante a la organización, son reconocidos por ello en su entorno de trabajo y tienen una buena opinión de las condiciones laborales; aunque este fenómeno no se manifiesta de la misma manera en lo que respecta a los beneficios económicos, siendo probable que las actividades de los trabajadores no estén en relación con

los salarios ofrecidos en el mercado laboral por tales servicios. Este último elemento podría ser una de las razones por la que se manifiestan opiniones divididas en la institución respecto a la satisfacción laboral. Una de las consecuencias que puede derivar de los problemas de satisfacción es la mencionada por Forbes (2019), siendo la pérdida de personal por renuncia, derivando en gastos para la organización debido al proceso de reclutamiento y capacitación de colaboradores nuevos.

Si bien es cierto que, los factores necesarios para que la satisfacción en el trabajo y el compromiso laboral se manifiesten en niveles elevados en una organización, son múltiples, cada institución manifiesta peculiaridades únicas que deben ser consideradas, si lo que se busca es proponer mejoras y de paso aportar a la comprensión teórica del fenómeno.

En lo que respecta a los antecedentes internacionales del estudio, se pueden encontrar diversos puntos a tomar en cuenta, pues se puede empezar a tomar en cuenta aquellas otras variables que también están implicadas en el engagement y la satisfacción laboral. Haciendo posible considerarlas para investigaciones en las que se podría aplicar modelos de regresión múltiple.

Reza et al. (2019), determinó que, variables como el conflicto, la claridad de funciones, la experiencia, la rotación, el liderazgo y engagement, son elementos mediadores en la relación entre el esfuerzo hacia una tarea y la satisfacción laboral. Al comparar este dato con los resultados del estudio, se puede caer en cuenta que, la correlación moderada entre engagement y satisfacción puede deberse a la existencia de otras variables que están presentes en toda organización y que obviamente influenciarán en las mismas, sobre todo si se comprende a la satisfacción laboral como una variable dependiente.

El punto descrito anteriormente, se puede apreciar de igual forma al abordar otros estudios, hallándose variables que también estarían involucradas y que se deben considerar en estudios más amplios sobre el fenómeno. Al revisar el estudio de Xiaolin et al. (2022) podemos encontrar que la satisfacción y el compromiso en el trabajo se verán influenciadas en cierta medida por la gestión de estresores en el trabajo; lo mismo sucede

con la investigación de Ilkhanizadeh y Karatepe (2017) quienes hallaron que la responsabilidad social corporativa mantiene correlación directa con la satisfacción y el compromiso en el trabajo. Por su parte, Tkalac (2021) encontraron que, el apoyo organizacional y engagement son determinantes en la satisfacción laboral; mientras que, Coté et al. (2020) se enfocó en factores que no ayudan en el desarrollo de las variables de estudio, centrándose específicamente en el presentismo, siendo un elemento importante a abordar si lo que se desea es mejorar la satisfacción laboral. Así mismo, Araque et al. (2017) encontró que el engagement interactúa con el marketing interno de la organización, debido a los componentes afectivos que ambos comparten. Todos estos estudios nos dan a entender que, si se busca comprender la relación entre las variables de estudio y sus implicancias, debe considerarse la existencia de otros factores que también se relacionarán con ambas y determinarán varios resultados, lo cual se demuestra por la correlación moderada que se encontró en la investigación.

Un dato bastante relevante es el que proporciona Elshahoryi et al. (2022), por el hallazgo de que el salario se relaciona directamente con la satisfacción laboral y esta última con la permanencia en la organización. Tal importancia se debe a que en el modelo teórico que se usó en el estudio respecto a satisfacción empata de forma similar con el de Elshahoryi, pues la teoría de Palma considera a los beneficios económicos como una dimensión de la satisfacción en el trabajo.

Si nos enfocamos en el ámbito práctico, Goetz y Wald (2022) observaron como las dos variables en estudio cumplen un rol importante en lo que respecta al desempeño laboral; situación similar a la hallada por Lambert et al. (2021) quienes encontraron como el engagement es determinante para el rendimiento de los trabajadores, sobre todo en la atención al cliente. Estos últimos datos, muy interesantes por las implicancias prácticas que traería consigo potencializar el compromiso y la satisfacción en el trabajo, para cualquier organización.

En función a lo analizado, la investigación de Plascencia et al. (2019), comprobó que es posible mejorar la satisfacción laboral y reducir el desgaste emocional dentro de una organización mediante la implementación de

programas de intervención; siendo esto último, una prueba objetiva sobre los problemas que pueden solucionarse conociendo el funcionamiento de las variables de interés.

Al considerar los antecedentes nacionales, los estudios de Quispe y Paucar (2020), Estrada y Gallegos (2021), Gamarra (2020) y Ruiz et al. (2021), hallaron que, existe correlación entre el compromiso y la satisfacción organizacional, primando una correlación positiva y alta, lo cual no empata con los hallazgos del presente estudio, ya que la correlación que se obtuvo fue de tipo moderada. Este caso en particular podría explicarse por dos razones, la primera tiene que ver con la dimensión de compromiso de continuidad del engagement, la cual podría generar bajos niveles de satisfacción laboral, como ya se mencionó en párrafos anteriores; sin embargo, otra posible causa es la existencia de otros factores que suelen implicarse con las variables de estudio, como las que se abordaron anteriormente a lo largo de la discusión.

Lo último que se mencionó en el párrafo anterior, también se encuentra afianzado por otros estudios a nivel nacional que analizaron la interacción de la satisfacción y el compromiso organizacional con otras variables. Por ejemplo, Cardoza et al. (2019) encontraron que la satisfacción laboral se encuentra ampliamente ligada a la satisfacción con la vida; por su parte García y Flores (2017) hallaron correlación entre engagement, la comunicación interpersonal y la cultura organizacional, lo cual podría deberse en gran medida al componente afectivo de la primera variable, sin embargo, los otros elementos mencionados también representan factores que pueden generar una influencia importante en el compromiso hacia la organización.

Otros estudios que muestran la relevancia para las organizaciones el incrementar los niveles de engagement son los hallados por Salvador y Sánchez (2018) y Vidal (2021), quienes encontraron que el liderazgo y el desempeño suelen incrementarse por un mayor compromiso organizacional; mientras que, Goetendia (2020) determinó que el ambiente laboral no es crucial para sentirse comprometido con el trabajo. Estos datos son

interesantes por que han de considerarse al momento de justificar la aplicación de estrategias de ajuste en una organización.

Finalmente, Holguín y Contreras (2020), Loli et al. (2017) y Faya et al. (2018) al abordar la satisfacción laboral, refieren que otras variables implicadas en su incremento son, el tiempo de servicio, la eficacia y la autonomía en el trabajo. Todos estos factores explican nuevamente la razón de la correlación moderada que se halló entre las variables de estudio.

Es así que, se puede argumentar como la satisfacción laboral y el engagement mantienen una relación bastante compleja entre sí, pues en esta también intervienen otras variables que cumplen la función de mediadoras, ejemplos de ello serían el clima organizacional o la motivación en el trabajo. Así mismo, es importante considerar que las investigaciones correlacionales al margen de que nos brinden información sobre la asociación entre variables, es necesario hacer investigaciones en otros niveles, sobre todo explicativas, para poder conocer las causas de ciertos eventos, siendo necesario estudios experimentales o por lo menos investigaciones que hagan uso de regresiones lineales múltiples para determinar el grado de influencia de diversas variables sobre los fenómenos que se han abordado en el presente trabajo.

Por todo lo ya mencionado, la comprensión de los fenómenos de la satisfacción y el compromiso en una organización estarán mediados e influenciados por una gran cantidad de variables que rondan en todo espacio de trabajo, por lo que, si se desea plantear soluciones que incrementen los niveles de estos dos puntos, es necesario tomar en consideración la mayor cantidad de variables extrañas y mediadoras que podrían manifestarse en la vida real.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : De acuerdo a la propuesta principal, existe relación entre las variables engagement y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera, presentándose una correlación directa y moderada entre las variables. Implicando que es importante generar un mayor compromiso en los trabajadores para incrementar los niveles de satisfacción en el trabajo, por ser un factor implicado en ello.
- Segunda** : En función con el primer planteamiento, respecto a la relación entre la dimensión compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera; se determinó una correlación directa y moderada; significando que, si se promueve la relación emocional del trabajador con la organización, los niveles de satisfacción serán mayores.
- Tercera** : De acuerdo al segundo planteamiento, se halló correlación entre la dimensión compromiso de continuación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera, determinándose que dicha correlación es baja y de tipo directa. Esto significa que, el quedarse en una organización por temor a no conseguir un nuevo empleo, no contribuye de forma significativa a la satisfacción en el trabajo.
- Cuarta** : Finalmente el tercer planteamiento, la dimensión compromiso normativo se relaciona con la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera, presentándose una correlación directa y moderada. Esto se traduce en que, si se genera una sensación de deber en el trabajador para con el desarrollo de la organización, los niveles de satisfacción laboral se incrementarán.

VII. RECOMENDACIONES

Primera : Fortalecer el compromiso de los colaboradores a través de programas que permitan tener una comprensión clara del significado de todas sus funciones y cargos, siendo igualmente fundamental que se identifiquen con los valores institucionales de la organización a la que pertenecen, así como con la misión y visión institucional. Para ello, se recomienda a los Gerentes centrales dispongan la realización de talleres sobre los valores institucionales para que los colaboradores se sientan identificados con la institución y se comprometan con ella.

Segunda : Se recomienda a los Gerentes de línea desarrollar programas que eviten el desgaste profesional, ya que, en el mundo actual de la gestión de la fuerza laboral, es imperativo desarrollar programas que ayuden a aumentar el compromiso y la satisfacción laboral, porque pueden prevenir comportamientos negativos en el entorno laboral.

Tercero : Es importante que los jefes de área de la entidad financiera proporcionen a cada colaborador los recursos materiales necesarios, así como una cadena flexible de trabajo que les permitan realizar con normalidad sus actividades administrativas y le permitan crecer y desarrollarse personal y profesionalmente en la organización.

Cuarta : Así mismo, se recomienda a los coordinadores de área, construir relaciones interpersonales horizontales entre colaboradores y directivos y darles más participación para que puedan realizar actividades o tareas importantes en su campo e involucrar a los trabajadores en las acciones que la entidad programe.

REFERENCIAS

- Abad, A., & Butcher, M. (2016). Job Satisfaction and Professional Characteristics of Registered Dietitians. A Survey of the Impact of Educational Level During Entry-Level Practice. *Topics in Clinical Nutrition*, 31(2), 134-146. doi:10.1097/TIN.0000000000000064
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 24(1), 25-40.
- American Psychological Association . (2017, Enero 1). *Ethics Office*. Retrieved from Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct: <https://www.apa.org/ethics/code>
- Anzola, O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Universidad externado de Colombia.
- Araque, D., Sánchez, J., & Uribe, A. (2017). Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en Centros de Desarrollo Tecnológico colombianos. *Estudios gerenciales*, 33, 95-101. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.005>
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas profesión*, 5(17), 23-29.
- Azuero, A. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4(8), 2542-3088. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>
- Becker, H. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *The American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Blanco , M., & Villalpando, P. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Dykinson.
- Brown, S., & Peterson, R. (1994). The effect of effort on sales performance and job satisfaction. *Journal of Marketing*, 58(2), 70-80. doi:<https://doi.org/10.2307/1252270>
- Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., & Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *UCV Hacer*, 8(1), 75-84.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Castiglia, V. (2000). Requisitos metodológicos y estadísticos para publicaciones científicas: Parte I. *Revista asociación argentina de ortopedia y traumatología*, 66(1), 70-74.

- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica. (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*. Retrieved from <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Coté, K., Lauzier, M., & Stinglhamber, F. (2020). The relationship between presenteeism and job satisfaction: A mediated moderation model using work engagement and perceived organizational support. *European Management Journal*, 39(2), 270-278. doi:<https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.09.001>
- Elsahoryi, N., Alathamneh, A., Mahmoud, I., & Hammad, F. (2022). Association of salary and intention to stay with the job satisfaction of the dietitians in Jordan: A cross-sectional study. *Health Policy OPEN*, 3. doi:Health Policy OPEN
- Estrada, E., & Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Revista de educación y formación*, 6(1). doi:<https://doi.org/10.25053/redufor.v6i1.3854>
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., & Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 8(3). doi:<https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Forbes. (2019). *Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores*. Retrieved from <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
- Gamarra, Y. (2020). Engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco ESSALUD – Cusco. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- García, M., & Flores, E. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa - Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo COMUNIACCION*, 8(2), 137-147.
- Gestión. (2015, Noviembre 21). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Retrieved from <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>
- Goetendia, M. (2020). Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública. *Horizonte*

- de la ciencia, 10(19), 236-254.
doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.600>
- Goetz, N., & Wald, A. (2022). Similar but different? The influence of job satisfaction, organizational commitment and person-job fit on individual performance in the continuum between permanent and temporary organizations. *International Journal of Project Management*, 40, 251-261.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2022.03.001>
- Guil, R., & Guillén, C. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Holguín, Y., & Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico*, 20(2). doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Ilkhanizadeh, S., & Karatepe, O. (2017). An examination of the consequences of corporate social responsibility in the airline industry: Work engagement, career satisfaction, and voice behavior. *Journal of air transport management*, 59, 8-17.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.11.002>
- Jiménez, R. (2006, Agosto 1). *¿Cuál es el papel de la banca en economía?* Retrieved from Economía y finanzas para todos: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/renzojimenez/2006/08/01/cual-es-el-papel-de-la-banca-en-la-economia/>
- kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
doi:<https://doi.org/10.2307/256287>
- La República. (2020, Enero 24). *Empleo: Sólo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Retrieved from <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>
- Lambert, A., Jones, R., & Clinton, S. (2021). Employee engagement and the service profit chain in a quick-service . *Journal of Business Research* , 135, 214-225. doi:Journal of Business Research

- Loli, A., Navarro, V., Del Carpio, J., Vergara, A., Castillo, D., Espinoza, A., & Borja, O. (2017). El contrato psicológico, el desempeño y la satisfacción en empleados de organizaciones públicas y privadas de Lima. *Revista de investigación en psicología*, 20(1), 61-78.
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista cubana de medicina militar*, 48(2).
- Manzini, J. (2000). Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta bioethica*, 6(2).
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational comitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Montoya, E. (2014). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Retrieved from https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, E. (1997). *Guía para la preparación de Proyectos de servicios públicos municipales*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- O'Reilly, C., & Caldwell, D. (1980). Job choice: The impact of intrinsic and extrinsic factors on subsequent satisfaction and commitment. *Journal of Applied Psychology*, 65(5), 559-565. doi:<https://doi.org/10.1037/0021-9010.65.5.559>
- Oxford Economics. (2020). *Workforce 2020: The looming talent crisis*. Retrieved from <https://www.oxfordeconomics.com/resource/workforce-2020-the-looming-talent-crisis/>
- Palma, S. (2004). Retrieved from Escala Clima Laboral CL – SPC Manual.: https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edic_i%C3%B3n
- Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Paz, F., Andrade, P., & Betanzos, N. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 22(1), 25-44.
- Peiró, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo I: la actividad laboral en su contexto*. Síntesis.

- Plascencia, A., Pozos, B., Preciado, M., & Vásquez, J. (2019). Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional del personal de enfermería: un estudio piloto. *Ansiedad y Estrés*, 25, 35-41. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.04.002>
- Quintanilla, P., Mantilla, C., & Cépeda, P. (2014). *Cognición social y lenguaje*. Fondo.
- Quispe, R., & Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 64-83. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Reza, R., James, B., Thomas, B., & Shikhar, S. (2019). Revisiting and replicating the dominant logic on salesperson job satisfaction, organizational commitment, and turnover. *Journal of Business Research*, 126(524-532). doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.10.067>
- Rich, B., LePine, J., & Crawford, E. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635. doi:<https://doi.org/10.5465/AMJ.2010.51468988>
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija de lingüística aplicada a la enseñanza de las lenguas*(18).
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.
- Ruiz, K., Roncal, P., & Quiroz, J. (2021). Occupational commitment and Labor satisfaction of the operating staff of a peruvian agroindustry. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering*. doi:10.18687/LACCEI2021.1.1.446a
- Salvador, E., & Sánchez, J. (2018). Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional Docente. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20(1), 115-124. doi:<https://dx.doi.org/10.18271/ria.2018.335>
- Shuck, B., & Herd, A. (2012). Employee engagement and leadership: Exploring the convergence of two frameworks and implications for leadership development in HRD. *Human Resource Development Review*, 11(2), 156-181. doi:<https://doi.org/10.1177/1534484312438211>
- Steers, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56. doi:<https://doi.org/10.2307/2391745>

- Terrazas, R. (2011). Planificación y programación de operaciones. *Perspectivas*(28), 7-32.
- Tkalac, A. (2021). The impact of employee engagement, organisational support and employer . *Public Relations Review*, 47. doi:<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102009>
- Universidad Cesar Vallejo. (2017). *Resolución de consejo universitario No 0126-2017/UCV, 23 de mayo de 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Universidad de Colima. (2022). *El presupuesto en un proyecto de investigación*. Retrieved from https://recursos.ucol.mx/tesis/presupuesto_proyecto_investigacion.php
- Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. (2020). *Financiamiento de proyectos de investigación, desarrollo experimental e innovación (I+D+i) financiados con fondos del canon, sobre canon y regalías mineras-2021-I*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Valiña, M., & Martín, M. (2015). *Psicología cognitiva. Perspectiva histórica, métodos y metapostulados*. Pirámide.
- Velásquez, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: Una versión de Niklas Luhmann. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(61), 129-155.
- Vidal, J. (2021). Compromiso organizacional de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina. Revista científica multidisciplinar*, 6(3), 3600-3631. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2487
- Vilchez, Y. (2012). Ética y moral. Una mirada desde la gerencia pública. *Revista Formación Gerencial*(2).
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and Aspects of Psychological Well-Being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148. doi:[10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x](https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x)
- Westreicher, G. (2020, Agosto 14). *Análisis de datos*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-datos.html>
- Xiaolin, S., Gordon, S., & Adler, H. (2022). Challenging or hindering? Understanding the daily effects of work stressors on hotel employees' work engagement and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 103. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103211>

<i>REVISTAS</i>	56	<i>INGLES</i>
		21
<i>TESIS</i>	1	
<i>LIBROS</i>	12	
<i>TOTAL, Referencias</i>	69	

ANEXOS

Anexo 01 – Matriz de consistencia

Engagement y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco?</p>	<p>Objetivo general: Conocer la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco.</p>	<p>Compromiso organizacional: manifestación psicológica que describe la relación que existe entre un individuo y la organización en la que se desenvuelve, siendo esta la que influenciará en la decisión de alejarse o continuar en la organización (Meyer y Allen, 1991).</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
			Compromiso afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción afectiva con la organización - Sentido de pertenencia Identificación 	3, 7, 10, 11, 12, 15	1: En fuerte desacuerdo 2: En moderado desacuerdo 3: En ligero desacuerdo 4: Indiferente 5: En ligero acuerdo 6: En moderado acuerdo 7: En fuerte acuerdo	Muy bajo (18-39) Bajo (40-61) Promedio (62-83) Alto (84-105) Muy alto (106-126)
			Compromiso de continuación	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad Oportunidades 	1, 4, 8, 13, 16, 17		
Compromiso normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Sentimiento de obligación Lealtad 	2, 5, 6, 9, 14, 18					

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Satisfacción laboral: disposición que tiene un individuo hacia su trabajo, la cual se sustenta en los valores y creencias que la persona a adquirido a lo largo de su experiencia laboral (Palma, 2006).				
<p>¿Cuál es la relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso de continuación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad</p>	Identificar relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco.	Existe relación entre el compromiso afectivo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera - Cusco.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
	Comprender la relación entre el compromiso de continuación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco.	Existe relación entre el compromiso de continuación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco.	Significación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzo - Realización - Equidad 	3, 4, 7, 13, 18, 21, 22, 25, 26	1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Total acuerdo	Muy insatisfecho (27-48) Insatisfecho (49-70) Regular (71-92) Satisfecho (93-114) Muy satisfecho (115-135)
	Comprender la relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad	Existe relación entre el compromiso normativo y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera – Cusco.	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Materiales - Estructura - Relación con superiores 	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27		
			Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> - Trato con jefes - Trato con compañeros 	6, 11, 19		
			Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Beneficios 	2, 5, 9, 10, 16, 24		

financiera - Cusco?	financiera – Cusco.					
Diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis estadístico de datos		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental - Transversal Nivel: Correlacional		Población: 330 trabajadores administrativos Muestra: La muestra es un subgrupo que representa de forma significativa a la población (Hernández et al., 2014). La muestra en este estudio se determinó, considerando un 95% de confiabilidad y una significancia de 0.05, resultando en una muestra conformada por 178 trabajadores administrativos de la organización. Tipo de muestreo: Para determinar la muestra, se utilizó un muestro probabilístico, el cual se caracteriza por escoger de manera aleatoria a los casos que formarán parte de la muestra	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Estadística Inferencial: Coeficiente de correlación Rho de Spearman		

	(Hernández et al., 2014). El muestreo del estudio fue uno aleatorio simple.		
--	---	--	--

Anexo 02 – Tabla de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	TEORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS POR DIMENSIÓN	NIVELES Y RANGOS POR VARIABLE
V1 Engagement	Psicología cognitiva: Esta se define como aquella que aborda al ser humano como un procesador de información, quien al igual que una computadora, recibe información del entorno, procesa los datos y finalmente da	La definición conceptual de engagement es la forma en que, un trabajador concibe la relación que tiene para con su centro de trabajo, tomando en consideración si sus valores personales son congruentes con los de la organización, y también tomando en	El engagement se entiende como la forma en que, un colaborador valora la interacción que tiene para con su organización de trabajo; y puede evaluarse mediante una escala de compromiso organizacional (Meyer & Allen, 1991), el instrumento	Compromiso afectivo	Interacción afectiva con la organización Sentido de pertenencia Identificación	3, 7, 10, 11, 12, 15	1: En fuerte desacuerdo 2: En moderado desacuerdo 3: En ligero desacuerdo 4: Indiferente 5: En ligero acuerdo 6: En moderado acuerdo 7: En fuerte acuerdo	Muy bajo (6-13) Bajo (14-21) Promedio (22-29) Alto (30-37) Muy alto (38-42)	Muy bajo (18-39) Bajo (40-61) Promedio (62-83) Alto (84-105) Muy alto (106-126)
				Compromiso de continuación	Necesidad Oportunidades	1, 4, 8, 13, 16, 17		Muy bajo (6-13) Bajo (14-21) Promedio (22-29) Alto (30-37) Muy alto (38-42)	

	una respuesta. Siendo los procesos cognitivos lo encargados del análisis de la realidad (Valiña y Martin, 2015).	cuenta la posibilidad de sentirse atrapados en la institución y como enfrentar tal dificultad (Meyer & Allen, 1991).	tiene 18 ítems en general, los cuales se reparten equitativamente entre sus dimensiones afectiva, de continuación y normativa.	Compromiso normativo	Sentimiento de obligación Lealtad	2, 5, 6, 9, 14, 18		Muy bajo (6-13) Bajo (14-21) Promedio (22-29) Alto (30-37) Muy alto (38-42)	
V2 Satisfacción laboral	Psicología cognitiva: Esta se define como aquella que aborda al ser humano como un procesador de información, quien al igual que una computadora, recibe información del entorno, procesa los datos y finalmente da una respuesta. Siendo los procesos cognitivos lo encargados del análisis de	La satisfacción laboral se define como la actitud del empleado hacia su puesto laboral, la cual se sustenta en los valores y creencias que la persona a adquirido a lo largo de su experiencia de trabajo (Palma, 2006).	La satisfacción en el trabajo, se puede entender como la forma en que un trabajador concibe a su puesto; la cual puede medirse a través de la escala de satisfacción laboral SL-SPC (Palma, 2006), tal escala está compuesta por 27 ítems, los se encuentran distribuidos en sus dimensiones: La significación de la tarea manifiesta 8 ítems, las condiciones de trabajo 9 ítems, el reconocimiento personal 5 ítems, mientras que, los beneficios	Significación de la tarea	Esfuerzo Realización Equidad	3, 4, 7, 13, 18, 21, 22, 25, 26	1: Total desacuerdo 2: Desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Total acuerdo	Muy insatisfecho (9-16) Insatisfecho (17-24) Regular (25-32) Satisfecho (33-40) Muy satisfecho (41-45)	Muy insatisfecho (27-48) Insatisfecho (49-70) Regular (71-92) Satisfecho (93-114) Muy satisfecho (115-135)
				Condiciones de trabajo	Materiales Estructura Relación con superiores	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27		Muy insatisfecho (9-16) Insatisfecho (17-24) Regular (25-32) Satisfecho (33-40) Muy satisfecho (41-45)	

	la realidad (Valiña y Martín, 2015).		económicos cuentan con 5 ítems	Reconocimiento personal	Trato con jefes Trato con compañeros	6, 11, 19		Muy insatisfecho (3-5) Insatisfecho (6-8) Regular (9-11) Satisfecho (12-14) Muy satisfecho (15-16)	
				Beneficios económicos	Remuneración Beneficios	2, 5, 9, 10, 16, 24		Muy insatisfecho (6-10) Insatisfecho (11-15) Regular (16-20) Satisfecho (21-25) Muy satisfecho (26-30)	

Anexo 03 – Instrumentos (Ficha y Cuestionarios)

Variable 1: Engagement

Ficha técnica

Nombre	: Escala de Compromiso Organizacional
Origen	: Canadá
Autores	: John Meyer, Natalie Allen y Catherine Smith
Año	: 1991
Adaptación por	: Elizabeth Montoya
Año	: 2014
País	: Perú
Áreas de evaluación	: Compromiso afectivo, Compromiso de continuación, Compromiso normativo.
Numero de Ítems	: 18 ítems, distribuido equitativamente cada una a 6 ítems
Puntuaciones	: Escala Likert de siete alternativas: En fuerte desacuerdo, En moderado desacuerdo, En ligero desacuerdo, Indiferente, En ligero acuerdo, En moderado acuerdo, En fuerte acuerdo.
Aplicación	: Individual o colectiva
Tiempo	: 15 a 20 minutos

Ficha técnica (Satisfacción Laboral)

Variable 2: Satisfacción laboral

Ficha técnica

Nombre	: Escala de satisfacción laboral SL-SPC
Origen	: Perú
Autora	: Sonia Palma
Año	: 2006
Áreas de evaluación	: Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal, Beneficios económicos.
Número de Ítems	: 27 ítems, (9 ítems, 9 ítems, 3 ítems, 6 ítems)
Puntuaciones	: Escala Likert de cinco alternativas: Total, desacuerdo, Desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Total, acuerdo.
Aplicación	: Individual o colectiva
Tiempo	: 15 minutos

Instrumentos de recolección datos

Escala de Compromiso organizacional

Autor: Meyer y Allen,1991 adaptada por Elizabeth Montoya 2014.

Buenos días, la presente escala es para comprender mejor el compromiso organizacional dentro de la institución. Conteste con una X a cada ítem, no hay respuesta correcta o incorrecta. Conteste de manera sincera a todas las afirmaciones.

- 1: En fuerte desacuerdo
- 2: En moderado desacuerdo
- 3: En ligero desacuerdo
- 4: Indiferente
- 5: En ligero acuerdo
- 6: En moderado acuerdo
- 7: En fuerte acuerdo

NRO	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.							
2	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.							
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.							
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.							
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa.							
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.							
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.							
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.							
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.							
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.							
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.							
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.							
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.							
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.							
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.							
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.							
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.							
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.							

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Escala de satisfacción laboral

Autor: Sonia Palma (2006) SL-SPC

Buenos días, la presente escala es para comprender la satisfacción laboral dentro de la institución. Conteste con una X a cada ítem, no hay respuesta correcta o incorrecta. Conteste de manera sincera a todas las afirmaciones.

1: Total desacuerdo

2: Desacuerdo

3: Indeciso

4: De acuerdo

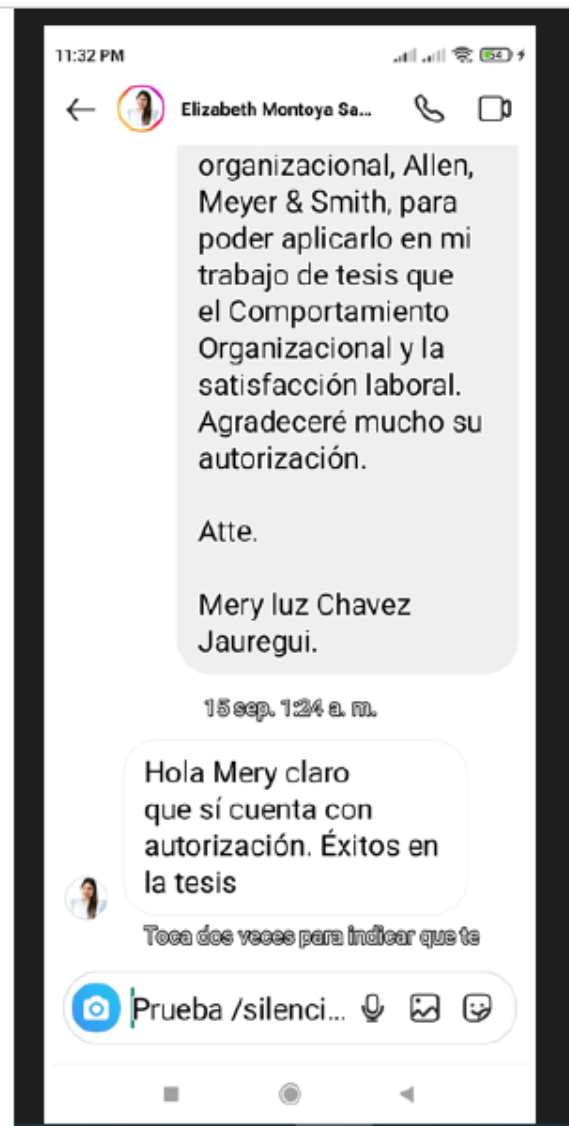
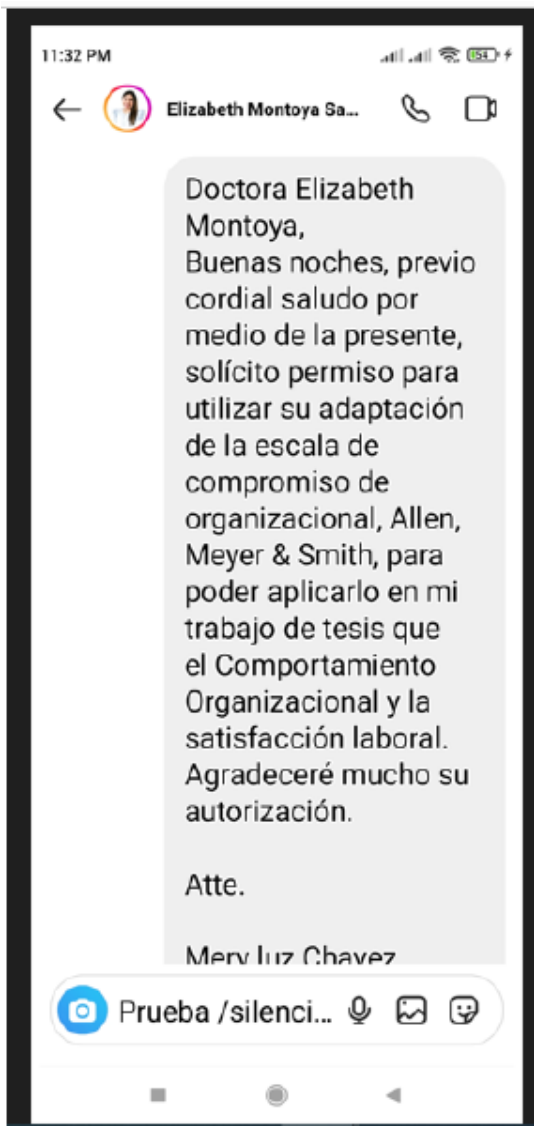
5: Total acuerdo

NRO	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa un "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevar bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

<https://www.soniapalmacarrillo.com/about-3>

Anexo 04 - Permiso y Uso de Instrumento del Engagement.

Elizabeth Montoya:



Permiso y Uso de Instrumento de la Satisfacción Laboral.

Sonia Palma Carrillo.

SONIA PALMA CARRILLO

C.Ps.P. 106

spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Mery Luz Chávez Jauregui - DNI 23880426

Institución: Universidad Cesar Vallejo, Lima-Norte.

Motivo: Tesis: "Engagement y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de una caja municipal - Cusco, 2022".

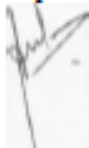
Asesora: Mg. Gloria Elvira Quispilay Joyos.

Instrumento que se autoriza: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

Muestra de investigación: 178 trabajadores administrativo de una caja municipal.

La presente autorización es para uso de la solicitante como autora única de la tesis de referencia en la muestra especificada. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2006). La calificación del instrumento, análisis e interpretación de resultados es de exclusiva responsabilidad de la solicitante.

Septiembre 16, 2022



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para la prueba que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.

Anexo 05 – Validez de los instrumentos

La validez se entiende como la capacidad de un instrumento para medir lo que desea evaluar (Hernández et al., 2014), de forma similar, también se la entiende como el nivel en que un instrumento cumple con el propósito para el que fue creado (Arribas, 2004). Así mismo, se la puede definir como la garantía del instrumento para medir el constructo que busca medir (López et al., 2019).

Tabla 15

Juicio de expertos para el instrumento de engagement

Jueces	Grado académico	Viabilidad
Mejía Mollohuanca, Margot Eliana	Magister	Aplicable
Béjar Ramírez, Carmen Valentina	Magister	Aplicable
Dongo Bustamante, Anahí Gabriela	Magister	Aplicable

Tabla 16

Juicio de expertos para el instrumento de satisfacción laboral

Jueces	Grado académico	Viabilidad
Mejía Mollohuanca, Margot Eliana	Magister	Aplicable
Béjar Ramírez, Carmen Valentina	Magister	Aplicable
Dongo Bustamante, Anahí Gabriela	Magister	Aplicable

Juicio de expertos (Engagement y Satisfacción Laboral)

Juez 1°

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENGAGEMENT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo								
1	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	x		x		x		
2	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	x		x		x		
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	x		x		x		
4	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.	x		x		x		
5	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	x		x		x		
6	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuación								
7	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	x		x		x		
8	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	x		x		x		
9	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	x		x		x		
10	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	x		x		x		
11	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	x		x		x		

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD COLOMBIANA

12	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo								
13	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	x		x		x		
14	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	x		x		x		
15	Creo que le debo mucho a esta empresa.	x		x		x		
16	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa.	x		x		x		
17	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	x		x		x		
18	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Margot Elena Mejía Mollohuanca.
DNI: 41481751

Especialidad del validador: Recursos Humanos

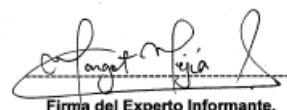
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

29 de Setiembre del 2022


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Significación de la tarea							
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	x		x		x		
2	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	x		x		x		
3	Me gusta la actividad que realizo.	x		x		x		
4	Me siento útil con la labor que realizo.	x		x		x		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	x		x		x		
6	Me gusta el trabajo que realizo	x		x		x		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	x		x		x		
8	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	x		x		x		
9	Me complace los resultados de mi trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo							
10	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	x		x		x		
11	El ambiente donde trabajo es confortable.	x		x		x		
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	x		x		x		
13	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	x		x		x		
14	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x		x		x		
15	Me disgusta mi horario.	x		x		x		
16	El horario de trabajo me resulta incómodo.	x		x		x		
17	Llevar bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	x		x		x		
18	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	x		x		x		

	DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal	Si	No	Si	No	Si	No
19	Siento que recibo de parte de la empresa un "mal trato"	x		x		x	
20	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	x		x		x	
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4: Beneficios económicos	x		x		x	
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	x		x		x	
23	Me siento mal con lo que gano.	x		x		x	
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	x		x		x	
25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	x		x		x	
26	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra.	x		x		x	
27	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Margot Elena Mejía Mollohuanca.
DNI: 41481751

Especialidad del validador: Recursos Humanos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

29 de Setiembre del 2022


Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MEJA MOLLOHUANCA, MARGOT ELENA DNI 41481751	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 01/02/08 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
MEJA MOLLOHUANCA, MARGOT ELENA DNI 41481751	PSICÓLOGA Fecha de diploma: 06/02/09 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
MEJA MOLLOHUANCA, MARGOT ELENA DNI 41481751	MAESTRA EN CIENCIAS: ADMINISTRACIÓN (MBA), CON MENCION EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Fecha de diploma: 27/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/11/2011 Fecha egreso: 15/09/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

Juez 2°

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENGAGEMENT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo								
1	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	x		x		x		
2	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	x		x		x		
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	x		x		x		
4	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.	x		x		x		
5	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	x		x		x		
6	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuación								
7	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	x		x		x		
8	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	x		x		x		
9	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	x		x		x		
10	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	x		x		x		
11	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	x		x		x		

12	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo								
13	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	x		x		x		
14	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	x		x		x		
15	Creo que le debo mucho a esta empresa.	x		x		x		
16	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa.	x		x		x		
17	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	x		x		x		
18	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carmen Valentina Bejar Ramirez.
DNI: 44154954

Especialidad del validador: Psicóloga, Magister en Administración Estratégica de Empresas

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

29 de 09 del 2022
Carmen Valentina Bejar Ramirez
Carmen Valentina Bejar Ramirez
Psicóloga
CIP: 4415216
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Significación de la tarea								
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	x		x		x		
2	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	x		x		x		
3	Me gusta la actividad que realizo.	x		x		x		
4	Me siento útil con la labor que realizo.	x		x		x		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	x		x		x		
6	Me gusta el trabajo que realizo	x		x		x		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	x		x		x		
8	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	x		x		x		
9	Me complace los resultados de mi trabajo.	x						
DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo								
10	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	x		x		x		
11	El ambiente donde trabajo es confortable.	x		x		x		
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	x		x		x		
13	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	x		x		x		
14	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x		x		x		
15	Me disgusta mi horario.	x		x		x		
16	El horario de trabajo me resulta incómodo.	x		x		x		
17	Llevar bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	x		x		x		

ÍTEMES DE FONDECOS

18	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal								
19	Siento que recibo de parte de la empresa un "mal trato".	x		x		x		
20	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	x		x		x		
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Beneficios económicos								
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	x		x		x		
23	Me siento mal con lo que gano.	x		x		x		
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	x		x		x		
25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	x		x		x		
26	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extra.	x		x		x		
27	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carmen Valentina Bejar Ramirez.

DNI: 44154954

Especialidad del validador: Psicóloga, Magister en Administración Estratégica de Empresas

.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

29 de 09 del 2022

Carmen
 C. ARMADA VALENTINA BEJAR RAMIREZ
 PSICÓLOGA
 C.P.S. P. 1095216

Firma del Experto Informante.


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BEJAR RAMIREZ, CARMEN VALENTINA DNI 44154954	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 17/02/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
BEJAR RAMIREZ, CARMEN VALENTINA DNI 44154954	PSICOLOGA Fecha de diploma: 30/11/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
BEJAR RAMIREZ, CARMEN VALENTINA DNI 44154954	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 04/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/08/2013 Fecha egreso: 28/02/2016	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

Juez 3°

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENGAGEMENT

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo								
1	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	X		X		X		
2	Me siento como parte de una familia en esta empresa.	X		X		X		
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	X		X		X		
4	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.	X		X		X		
5	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.	X		X		X		
6	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuación								
7	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.	X		X		X		
8	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.	X		X		X		
9	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.	X		X		X		
10	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	X		X		X		
11	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	X		X		X		

12	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo								
13	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	X		X		X		
14	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	X		X		X		
15	Creo que le debo mucho a esta empresa.	X		X		X		
16	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa.	X		X		X		
17	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	X		X		X		
18	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Anahi Gabriela Dongo Bustamante.**
 DNI: 44268842

Especialidad del validador: Magister en Dirección de Recursos Humanos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

...29 de Setiembre del 2023...

Anahi Dongo Bustamante
 PSICÓLOGA
 C.P.S. 14442


 Anahi Dongo Bustamante
 PSICÓLOGA
 C.P.S. 14442

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Significación de la tarea								
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
2	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
3	Me gusta la actividad que realizo.	X		X		X		
4	Me siento útil con la labor que realizo.	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X		X		X		
6	Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	X		X		X		
8	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
9	Me complace los resultados de mi trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo								
10	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
11	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		X		X		
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	X		X		X		
13	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X		X		X		
14	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
15	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
16	El horario de trabajo me resulta incómodo.	X		X		X		
17	Llevar bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / Items	Si		No		Si		No		Sugerencias
12	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.	X		X		X				
DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo										
13	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	X		X		X				
14	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.	X		X		X				
15	Creo que le debo mucho a esta empresa.	X		X		X				
16	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi empresa.	X		X		X				
17	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.	X		X		X				
18	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.	X		X		X				

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Anahi Gabriela Dongo Bustamante.**
DNI: 44268842

Especialidad del validador: Magister en Dirección de Recursos Humanos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

...29 de Setiembre del 2023...

Anahi Dongo Bustamante
PSICOLOGA
C.P. P. 14642


Anahi Dongo Bustamante
PSICOLOGA
C.P. P. 14642

Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
DONGO BUSTAMANTE, ANAHI GABRIELA DNI 44268842	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 14/01/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
DONGO BUSTAMANTE, ANAHI GABRIELA DNI 44268842	PSICOLOGA Fecha de diploma: 20/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
DONGO BUSTAMANTE, ANAHI GABRIELA DNI 44268842	TÍTULO PROPIO DE MÁSTER EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 09/07/2020 <i>TIPO:</i> • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 14/03/2022 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año 1 Mes	UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS <i>ESPAÑA</i>

Anexo 06 – Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad es la capacidad de un instrumento de dar medidas estables en aplicaciones sucesivas en situaciones constantes (Arribas, 2004). Por otra parte, también se le puede entender como la precisión de un instrumento de medición descartando los niveles de error (Robles & Rojas, 2015). Otro concepto es que, la confiabilidad es la precisión de un instrumento que se da a través del tiempo, aplicándose el mismo en repetidas ocasiones a un mismo grupo de personas y hallando medidas similares (Hernández et al., 2014). Es necesario mencionar que, para obtener la confiabilidad de los instrumentos se trabajó con una muestra piloto compuesta por 26 sujetos de estudio a quienes se les escogió de manera no probabilística, tomando los criterios de inclusión y exclusión de la investigación.

Tabla 17

Confiabilidad del instrumento de engagement

Estadística de confiabilidad	
Alfa de Cronbrach	Nro. de ítems
0.83	18

Tabla 18

Confiabilidad de satisfacción laboral

Estadística de confiabilidad	
Alfa de Cronbrach	Nro. de ítems
0.85	27

**ANEXO 07: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1: ENGAGEMENT**

ID	COMPROMISO AFECTIVO						COMPROMISO DE CONTINUACIÓN						COMPROMISO NORMATIVO						TOTAL
	ÍTEM 3	ÍTEM 7	ÍTEM 10	ÍTEM 1	ÍTEM 1	ÍTEM 15	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 2	ÍTEM 13	ÍTEM 16	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 9	ÍTEM 1	ÍTEM 18	
1	6	6	5	6	6	5	5	2	2	6	5	1	5	5	5	3	6	5	84
2	6	6	5	6	6	5	5	2	2	2	5	2	5	5	5	3	6	5	81
3	7	6	5	6	6	5	5	2	2	6	5	2	5	6	4	4	7	5	89
4	5	5	5	3	5	2	4	2	1	5	2	2	3	2	5	4	5	5	65
5	5	6	6	5	6	2	5	2	1	1	2	2	3	2	6	5	6	4	69
6	5	5	4	3	5	2	5	2	5	1	2	2	3	2	5	5	5	1	62
7	5	5	6	3	5	2	5	2	2	5	2	1	5	2	5	5	5	5	70
8	5	5	6	3	5	2	5	2	2	7	2	3	3	2	5	5	5	5	72
9	6	5	6	3	3	2	5	2	1	7	2	1	3	2	5	5	5	5	68
10	5	5	5	3	4	2	4	2	1	7	2	2	3	2	5	4	5	4	65
11	6	5	5	6	6	5	6	2	2	7	5	1	5	5	3	5	6	5	85
12	6	6	5	6	6	5	7	1	1	7	5	2	6	6	3	3	6	5	86
13	5	5	5	2	3	2	4	2	1	3	2	2	3	2	5	5	5	5	61
14	6	5	5	3	5	2	5	2	1	7	2	1	3	2	5	4	5	5	68
15	6	5	5	5	5	5	5	2	2	7	5	2	5	5	3	3	6	5	81
16	6	6	5	6	6	5	5	2	1	6	5	1	5	5	3	3	5	5	80
17	6	5	6	6	6	5	5	2	1	7	5	2	5	6	3	5	6	5	86
18	6	6	5	6	6	5	6	2	1	7	5	2	5	6	5	3	6	5	87
19	6	6	5	6	6	5	5	2	2	6	5	2	5	5	3	3	6	5	83
20	1	6	5	5	5	5	6	2	2	7	5	2	5	6	5	3	6	5	81
21	3	1	5	3	1	2	5	1	2	7	2	2	3	6	2	2	3	2	52
22	3	1	4	4	3	2	5	1	2	7	2	2	3	5	2	3	3	2	54
23	5	5	6	5	6	5	6	6	3	5	5	4	6	5	5	5	6	93	
24	6	7	7	5	7	6	6	6	4	4	6	4	6	6	5	6	6	6	103
25	5	5	5	3	5	2	4	2	2	7	2	2	3	2	5	5	5	5	69
26	6	6	6	6	6	5	6	2	2	2	5	2	5	6	5	4	6	5	85
27	6	6	5	6	6	5	6	2	2	6	5	2	5	6	4	5	6	5	88
28	7	5	5	5	5	5	6	2	2	6	5	1	5	5	5	3	6	5	83
29	6	6	5	6	6	5	6	2	1	6	7	5	2	5	6	3	5	5	84
30	6	6	4	6	6	5	5	3	2	6	5	1	5	5	3	3	6	5	82
31	6	6	5	6	6	5	6	2	2	7	5	2	5	5	5	3	6	6	88
32	6	6	5	4	5	5	6	4	4	5	4	5	3	4	3	5	6	5	85
33	7	7	6	6	7	6	7	6	3	5	5	2	7	7	6	7	7	5	106
34	6	6	6	6	6	4	6	5	3	3	5	1	6	6	5	7	7	5	93
35	7	7	7	1	7	7	7	7	1	7	1	1	7	7	7	7	7	7	102
36	5	5	6	5	6	5	6	5	3	3	2	2	5	5	2	2	5	6	78
37	7	7	7	6	6	5	6	4	4	3	6	5	6	6	6	4	7	6	101
38	7	6	7	5	5	5	6	3	3	3	6	5	6	6	5	6	7	5	96
39	3	3	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2	4	2	3	3	3	2	48
40	3	3	2	2	2	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	3	3	5	57
41	6	6	5	6	6	5	5	3	3	5	5	3	5	5	6	4	4	6	88
42	6	7	5	6	6	5	3	6	3	5	6	3	5	6	6	4	4	6	92
43	5	5	5	5	6	6	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	6	6	78
44	5	2	5	3	4	4	4	4	2	6	2	3	3	4	4	3	5	3	66
45	5	6	6	5	6	5	6	5	2	6	2	5	2	2	2	2	6	5	78
46	6	5	6	5	6	4	4	1	1	4	5	2	4	6	6	4	5	5	79
47	5	5	5	3	4	2	4	3	1	7	1	2	3	3	5	4	6	4	67
48	6	6	5	6	5	6	6	5	2	6	6	6	2	6	6	3	6	6	90
49	6	7	6	6	6	6	5	2	2	7	7	6	1	7	7	3	7	6	97
50	6	6	5	3	5	5	6	3	4	5	3	5	3	3	5	6	5	5	81

ID	COMPROMISO AFECTIVO						COMPROMISO DE CONTINUACIÓN						COMPROMISO NORMATIVO						TOTAL	
	ÍTEM 3	ÍTEM 7	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 4	ÍTEM 12	ÍTEM 13	ÍTEM 16	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 9	ÍTEM 10		ÍTEM 18
51	7	6	5	6	6	5	6	2	1	6	5	2	5	6	4	4	3	5	5	84
52	6	7	6	5	7	5	2	3	3	5	7	6	6	3	3	3	7	6	90	
53	6	7	6	5	7	7	2	3	3	6	6	6	5	3	3	6	6	90		
54	7	6	7	6	6	7	6	5	5	3	7	4	6	4	4	6	7	102		
55	7	6	7	6	6	6	6	5	5	3	6	4	6	4	4	6	6	98		
56	6	7	7	5	7	6	6	5	4	4	5	4	6	6	6	6	6	102		
57	7	6	7	7	6	6	6	5	5	3	6	4	4	4	4	6	6	96		
58	6	5	7	6	6	6	6	5	5	3	6	4	4	4	2	6	6	92		
59	5	7	6	5	5	6	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	88		
60	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	3	3	3	5	6	88		
61	6	5	6	4	6	4	6	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	81		
62	6	5	6	4	6	4	6	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	81		
63	2	2	3	1	2	1	2	5	4	2	2	3	1	2	2	2	4	41		
64	2	2	3	1	2	1	2	5	4	6	2	3	2	2	2	2	4	47		
65	7	7	4	4	6	4	6	4	1	7	4	4	4	4	3	4	7	85		
66	5	7	7	5	7	7	5	7	5	2	6	7	2	5	7	6	7	104		
67	5	7	7	4	7	7	5	7	4	2	6	7	2	5	7	6	7	102		
68	6	7	7	5	7	5	5	6	3	5	6	6	2	3	5	2	7	94		
69	6	7	7	5	7	5	5	6	3	5	6	6	2	3	5	2	7	94		
70	6	7	7	6	7	5	5	6	3	5	5	5	1	6	6	3	6	90		
71	7	7	7	7	7	7	6	7	6	2	7	7	7	7	7	7	7	119		
72	6	6	7	5	4	6	6	4	5	5	3	5	2	6	6	5	7	94		
73	6	6	6	5	6	5	5	4	5	6	5	4	1	4	4	4	6	83		
74	4	4	4	3	5	5	5	5	2	5	3	3	4	4	2	4	4	70		
75	4	4	4	3	5	5	5	5	2	5	3	3	4	4	2	4	4	70		
76	4	5	6	5	4	4	4	6	4	3	4	5	5	5	4	4	4	81		
77	4	5	6	5	4	4	4	6	4	3	4	5	5	5	5	4	4	82		
78	4	4	5	5	4	2	6	2	3	7	5	5	2	2	2	3	5	71		
79	4	4	5	5	4	2	6	2	3	7	5	5	2	2	2	3	6	72		
80	7	5	4	7	7	4	6	6	7	4	4	4	1	2	4	2	7	85		
81	6	6	6	5	5	6	6	4	5	4	5	5	6	5	5	6	6	95		
82	3	4	5	6	6	1	2	3	1	2	3	3	2	4	3	3	6	59		
83	3	4	4	5	6	1	2	4	1	1	6	5	2	4	3	3	5	64		
84	3	5	4	3	6	2	1	3	1	2	5	5	2	2	2	2	4	57		
85	4	4	6	6	6	5	5	6	5	4	6	6	4	5	6	6	5	95		
86	3	3	5	1	4	3	5	4	3	5	4	2	5	2	4	2	7	67		
87	6	6	6	5	6	6	6	6	5	3	6	6	5	6	6	6	7	103		
88	7	5	7	6	5	6	7	7	5	3	5	7	7	7	6	5	7	107		
89	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	6	5	5	4	5	6	85		
90	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	4	79		
91	6	7	7	6	6	6	5	4	4	4	5	4	1	5	6	5	7	92		
92	4	4	5	3	5	6	5	5	4	3	6	5	4	4	4	4	6	83		
93	5	4	5	4	5	2	5	2	1	2	2	1	2	2	2	2	5	56		
94	5	5	7	7	7	5	5	4	1	2	5	4	1	6	5	4	6	82		
95	5	5	5	4	6	4	6	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	74		
96	1	1	1	6	1	1	7	6	1	2	1	1	1	1	1	6	1	40		
97	4	4	2	2	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	6	72		
98	6	7	7	6	6	2	6	3	7	1	5	3	4	4	3	7	4	84		
99	4	7	7	3	4	4	7	1	2	7	4	4	3	5	3	3	5	78		
100	4	4	4	6	5	5	6	2	2	7	1	1	3	6	2	2	6	68		
101	7	6	6	6	6	6	6	6	3	5	5	5	4	4	4	5	5	93		
102	6	5	6	6	6	6	6	6	3	5	5	5	4	4	4	4	5	91		
103	6	5	5	5	6	5	6	2	5	5	2	2	5	6	4	5	6	82		
104	6	5	5	5	6	5	6	2	5	5	2	2	5	6	4	5	6	82		
105	7	6	6	5	7	5	5	6	2	6	4	2	5	6	6	5	6	95		
106	2	5	5	4	5	5	1	2	2	6	2	3	1	3	2	3	4	60		
107	6	7	5	6	6	7	6	5	4	4	4	4	5	4	4	5	7	94		
108	4	6	5	6	3	4	3	2	1	1	6	7	5	3	4	3	6	75		
109	6	6	6	4	6	5	6	4	4	5	6	6	1	4	4	4	5	88		
110	7	6	6	6	6	4	6	6	4	6	2	4	5	6	6	6	3	94		
111	7	6	6	6	6	4	6	6	4	6	2	4	5	6	5	4	5	91		
112	7	7	7	5	7	5	5	6	2	5	6	4	2	5	7	5	7	100		
113	5	5	4	5	5	6	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	6	85		
114	5	5	5	5	5	6	5	5	3	5	5	3	3	5	5	7	5	87		
115	7	7	7	6	7	6	7	6	6	2	6	7	6	6	5	6	6	108		
116	6	7	7	6	6	6	7	6	6	2	6	7	6	6	5	5	6	105		
117	4	4	4	6	5	5	6	2	2	7	1	1	3	6	2	2	7	69		
118	3	4	6	6	6	3	1	6	2	6	3	3	1	3	4	3	5	71		
119	3	6	6	3	6	6	7	3	1	5	3	3	1	3	3	1	7	73		
120	5	5	6	7	1	4	4	3	4	4	7	7	4	6	6	5	7	90		

ID	COMPROMISO AFECTIVO						COMPROMISO DE CONTINUACIÓN						COMPROMISO NORMATIVO						TOTAL	
	ÍTEM 3	ÍTEM 7	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 15	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 13	ÍTEM 16	ÍTEM 17	ÍTEM 18	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 9	ÍTEM 14		ÍTEM 18
121	5	5	5	3	5	4	2	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	78
122	4	5	5	3	3	3	4	1	3	5	3	3	4	7	3	3	3	3	4	66
123	6	6	6	6	6	5	6	5	2	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	93
124	7	7	7	7	7	5	6	5	4	3	5	5	7	6	6	6	7	7	7	107
125	6	7	7	6	4	6	6	4	4	4	4	3	2	6	6	3	6	4	88	
126	4	6	5	5	5	5	7	3	2	7	3	1	4	4	6	2	7	6	82	
127	7	6	7	6	7	6	7	5	2	6	5	6	5	6	5	6	7	6	105	
128	5	6	5	2	4	4	6	2	1	7	2	1	5	4	4	4	6	4	72	
129	6	4	6	5	6	4	6	5	1	7	4	4	4	6	6	1	6	6	87	
130	6	6	5	6	6	4	6	4	2	6	5	4	5	5	6	5	6	6	93	
131	6	6	6	6	6	6	6	5	1	7	6	6	5	5	5	5	6	6	99	
132	6	7	6	6	6	6	6	5	4	4	6	6	1	4	6	6	6	6	96	
133	5	5	5	3	5	3	5	4	2	6	3	2	2	5	4	3	4	2	68	
134	3	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	73	
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	87	
136	5	5	5	5	6	6	5	3	4	2	5	5	5	3	3	3	6	4	80	
137	5	5	5	4	6	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	86	
138	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	84	
139	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3	3	5	4	4	74	
140	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	86	
141	5	5	5	3	4	5	6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	84	
142	6	6	6	6	6	5	6	5	3	5	5	5	6	5	5	5	6	5	96	
143	5	5	6	6	6	6	5	5	4	4	6	6	5	5	5	5	6	5	95	
144	6	6	6	6	6	6	6	5	3	3	5	6	6	5	5	4	6	5	94	
145	3	6	6	6	6	6	5	3	2	6	2	5	3	3	3	5	6	5	80	
146	5	5	6	5	6	6	5	2	2	6	5	6	2	3	2	5	6	5	82	
147	5	6	6	5	6	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	6	5	87	
148	5	5	6	5	6	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	6	6	82	
149	5	5	6	6	6	5	6	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	89	
150	5	6	6	6	6	5	6	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	2	84	
151	6	6	6	6	6	4	5	6	4	3	5	6	5	4	6	6	6	6	96	
152	6	6	6	6	6	6	5	4	3	4	6	6	5	5	5	3	6	6	93	
153	5	5	5	5	6	6	5	3	3	4	6	6	5	3	3	6	5	5	84	
154	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	4	5	5	2	2	5	5	5	74	
155	5	5	6	6	6	6	5	5	5	3	6	6	5	5	5	6	5	5	95	
156	5	6	6	6	6	6	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	6	5	89	
157	5	6	6	6	6	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	6	6	5	92	
158	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	4	81	
159	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	3	3	3	3	5	4	75	
160	7	6	6	5	6	6	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	7	5	91	
161	6	6	6	6	6	4	5	6	4	3	5	6	5	6	6	6	6	6	96	
162	7	7	7	7	7	7	5	1	2	6	6	6	1	6	1	1	7	6	89	
163	5	6	5	2	6	7	6	6	6	5	4	5	5	7	6	5	5	5	96	
164	6	5	6	5	5	5	7	6	5	2	5	4	6	6	6	5	5	4	93	
165	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	6	5	3	3	3	4	3	71	
166	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	61	
167	4	5	4	4	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	77	
168	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	79	
169	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	70	
170	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	3	91	
171	5	5	5	4	5	4	7	5	5	5	4	5	6	5	5	5	4	4	89	
172	5	4	4	3	4	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	2	67	
173	3	3	4	3	4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	62	
174	6	5	5	5	5	5	7	5	5	3	5	5	6	5	5	5	4	4	90	
175	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	64	
176	2	2	2	2	2	3	2	2	2	5	3	3	2	2	2	2	3	3	44	
177	5	5	5	5	5	5	7	5	5	2	5	5	6	5	5	5	4	4	89	
178	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	6	5	3	3	4	3	3	71	

Etiquetas	Cuenta de	%
ALTO	90	50.6
BAJO	14	7.87
MUY ALTO	5	2.81
PROMEDIO	69	38.8
Total general	178	100

Etiquetas	Cuenta de	%
ALTO	96	53.9
BAJO	9	5.06
MUY ALTO	18	10.1
MUY BAJO	4	2.25
PROMEDIO	51	28.7
Total general	178	100

Etiquetas	Cuenta de	%
ALTO	27	15.2
BAJO	36	20.2
MUY BAJO	2	1.12
PROMEDIO	113	63.5
Total general	178	100

Etiquetas	Cuenta de	%
ALTO	53	29.78
BAJO	25	14.04
MUY ALTO	4	2.25
MUY BAJO	2	1.12
PROMEDIO	94	52.81
Total general	178	100

**ANEXO 07: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL**

ID	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA								CONDICIÓN DE TRABAJO								RECONOCIMIENTO PERSONAL			BENEFICIOS ECONÓMICOS					TOTAL			
	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 7	ÍTEM 13	ÍTEM 18	ÍTEM 21	ÍTEM 2	ÍTEM 25	ÍTEM 24	ÍTEM 1	ÍTEM 4	ÍTEM 12	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 1	ÍTEM 20	ÍTEM 23	ÍTEM 27	ÍTEM 8	ÍTEM 11	ÍTEM 19	ÍTEM 2	ÍTEM 5	ÍTEM 9		ÍTEM 10	ÍTEM 16	ÍTEM 24
1	5	5	4	5	1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	116
2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	115
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	115
4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	1	4	2	2	4	2	1	2	1	2	2	4	1	1	4	5	2	2	80
5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	2	4	2	1	2	1	4	2	4	2	1	1	4	2	2	80
6	2	4	4	2	4	4	5	5	5	1	4	2	1	4	2	1	2	2	2	4	4	2	2	4	5	2	2	81
7	2	4	4	5	3	4	4	4	4	1	4	2	2	4	3	1	2	1	2	2	4	2	2	1	4	2	2	75
8	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	75
9	2	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	2	2	4	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	74
10	2	4	4	5	3	4	5	5	5	1	4	2	3	5	3	1	2	1	2	2	4	1	1	1	3	2	4	79
11	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	120
12	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	118
13	2	4	4	5	4	4	4	4	2	1	4	2	2	4	2	1	2	4	2	2	4	1	5	1	4	2	2	78
14	2	4	4	5	4	1	5	4	4	1	4	2	2	4	2	3	2	1	2	2	4	1	2	1	4	2	2	74
15	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	113
16	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	116
17	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	5	119
18	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	119
19	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	112
20	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	114
21	2	2	4	5	4	4	5	2	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	5	96
22	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	92	
23	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	2	5	2	4	105
24	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	107
25	2	4	4	5	2	4	5	4	4	1	4	2	2	4	4	5	2	1	2	2	4	1	2	1	2	4	2	79
26	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	114
27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	116
28	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	117
29	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	117
30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	113
31	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	111
32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	2	96
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	128
34	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	5	5	4	5	118
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	131
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	4	4	5	2	1	104
37	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	2	1	2	5	4	5	4	5	109
38	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	2	2	2	5	4	5	4	5	107
39	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	79
40	4	2	4	2	2	4	4	2	1	2	4	2	1	4	4	4	2	2	4	4	5	2	4	4	2	4	2	81
41	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	98
42	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	95
43	2	5	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	102
44	1	3	4	5	4	2	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	99
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	115
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	96	
47	2	4	4	5	4	4	5	4	4	1	4	2	2	5	2	1	2	1	2	2	4	1	1	2	3	2	2	75
48	3	4	4	2	5	2	4	4	4	3	3	2	2	4	1	2	2	4	5	5	5	2	2	4	4	2	5	89
49	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	1	3	4	1	3	3	4	5	4	5	2	2	4	4	2	5	89
50	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	5	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	95

ID	SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA								CONDICIÓN DE TRABAJO								RECONOCIMIENTO PERSONAL			BENEFICIOS ECONÓMICOS					TOTAL				
	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 7	ÍTEM 13	ÍTEM 18	ÍTEM 21	ÍTEM 2	ÍTEM 25	ÍTEM 26	ÍTEM 1	ÍTEM 11	ÍTEM 12	ÍTEM 14	ÍTEM 15	ÍTEM 16	ÍTEM 20	ÍTEM 23	ÍTEM 27	ÍTEM 10	ÍTEM 11	ÍTEM 19	ÍTEM 2	ÍTEM 5	ÍTEM 9		ÍTEM 10	ÍTEM 16	ÍTEM 24	
121	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	108
122	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5	4	2	4	4	4	2	3	107
123	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	1	4	2	5	4	5	5	5	5	2	3	3	4	3	1	107
124	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	111
125	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	2	3	4	4	3	115
126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	2	120
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	4	3	3	5	4	5	5	2	4	4	4	4	3	112
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	3	4	1	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	92
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	2	4	3	5	4	5	4	3	5	5	117
130	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	107
131	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	105
132	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	5	111
133	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	2	4	2	2	1	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	89
134	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	2	4	5	5	2	3	3	4	5	2	110
135	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	2	116
136	4	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4	2	109
137	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	2	118
138	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	3	3	2	5	2	115
139	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	3	3	5	2	113
140	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	2	113
141	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	3	3	5	4	2	118
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	2	101
143	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	2	4	5	4	3	3	4	4	2	104
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	5	3	3	3	5	4	2	102
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	3	5	4	4	104
146	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	107
147	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	104
148	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	110
149	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	2	112
150	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	4	3	3	4	4	2	112
151	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	98
152	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	2	101
153	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	1	4	5	5	3	3	3	4	4	2	102
154	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4	1	5	5	5	4	3	3	5	4	2	113
155	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	1	5	5	5	3	4	4	4	4	2	109
156	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	2	3	3	5	4	4	2	107
157	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	2	5	5	4	4	4	3	5	5	2	109
158	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	2	5	5	5	3	3	3	3	4	2	102
159	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	5	5	4	4	3	4	4	2	107
160	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	5	110
161	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	98
162	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	126
163	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5	4	1	3	5	5	2	4	4	3	4	1	97
164	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	2	4	4	5	4	3	3	4	4	2	106
165	5	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	2	111
166	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	1	4	5	5	3	3	3	3	4	2	109
167	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	2	107
168	5	5	5	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	2	4	5	5	3	3	3	3	4	2	102
169	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	2	104
170	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	1	4	4	5	4	3	3	4	5	2	107
171	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	3	3	4	2	110
172	5	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	4	5	5	3	4	4	4	2	104
173	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	2	5	5	5	4	4	2	3	4	2	108
174	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	2	4	4	5	3	2	4	3	4	2	105
175	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	3	5	3	4	4	2	111
176	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	2	1	2	4	2	101
177	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	3	3	2	4	2	108
178	5	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	5	5	4	4	4	4	5	5	2	111

Etiquetas	Cuenta de	%	Etiquetas	Cuenta	%	Etiquetas	Cuenta de	%	Etiquetas	Cuenta de	%
Muy Satisfec	35	19.66	Insatisfecho	1	0.56	Insatisfech	13	7.30	Insatisfecho	18	10.11
Regular	34	19.10	Muy Satisfec	45	25.28	Muy Insati:	2	1.12	Muy Satisfec	1	0.56
Satisfecho	109	61.24	Regular	13	7.30	Muy Satisf:	9	5.06	Muy Satisfec	10	5.62
Total genera	178	100.00	Satisfecho	119	66.85	Regular	51	28.65	Regular	65	36.52
			Total genera	178	100	Satisfecho	103	57.87	Satisfecho	84	47.19
						Total gene	178	100	Total general	178	100.00
									Total genera	178	100

ANEXO 08: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA.

Cusco, 02 de diciembre del 2022.

Carta de Autorización.

Señora:

MBA; **Ruth Angelica Chicana Becerra**

Coordinadora General de Programas de Posgrado semipresenciales.

UCV.

Presente:

Asunto : Autorización de la aplicación del cuestionario del proyecto de investigación.

Referencia : Carta P. 1385-2022-UCV-EPG-SP (de fecha 02 de noviembre 2022)

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al asunto de la referencia, a fin de autorizar la aplicación del cuestionario para el trabajo de investigación de la tesis realizada, la misma podrá realizarse a los departamentos de Planeamiento, Auditoría, Legal y Riesgos, para la obtención del Grado Académico de Maestro en Gestión del Talento Humano, al bachiller, Mery Luz Chávez Jáuregui, con DNI N° 23880426

Sin otro particular, quedo de usted, no sin antes expresar mi estima personal.

Atentamente.


CAJA
CUSCO

Christian Paul Alcazar Zegarra
GERENTE DE GESTIÓN HUMANA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA - CUSCO, 2022", cuyo autor es CHAVEZ JAUREGUI MERY LUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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, 27 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA DNI: 09634909 ORCID: 0000-0002-6453-893X	Firmado electrónicamente por: GEQUISPILAYQ el 03-01-2023 10:26:23

Código documento Trilce: TRI - 0502915