



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL PSICOLOGÍA**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT EN  
TRABAJADORES DE UN COLEGIO PRIVADO DEL DISTRITO  
DE SAN MIGUEL – LIMA 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**DE SOUZA FERREYRA QUESADA, ADRIANA PAMELA**

**ASESOR**

**DRA. BOLUARTE CARBAJAL, ALICIA HERMINIA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**CALLAO-PERÚ**

**2018**

**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN N°003-2019-UCV/DA-EP. PSIC-FL-C**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 003-2019-UCV/DA-EP. PSIC -FL-C**, de la ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA acuerdan:

**PRIMERO. -**

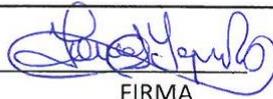
Aprobar por unanimidad         
 Aprobar por mayoría        ( )   
 Desaprobar                    ( )

El Desarrollo del Proyecto de Investigación presentado por la estudiante **ADRIANA PAMELA; DE SOUZA FERREYRA QUESADA**; denominado: "**SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE UN COLEGIO PRIVADO DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL - LIMA 2018**".

**SEGUNDO. -** Al culminar la sustentación, la estudiante **ADRIANA PAMELA, DE SOUZA FERREYRA QUESADA**; obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
17	DIECISIETE	APROBADA

PRESIDENTE : Dra. YAQUE RUEDA LOURDES



FIRMA

SECRETARIO : Mgtr. PONCE DIAZ CARLOS



FIRMA

VOCAL : Dra. BOLUARTE CARBAJAL ALICIA



FIRMA

Callao, lunes, 1 de Marzo de 2019.

CC. Archivo

Escuela Académico Profesional, Interesados, Archivo

## **Dedicatoria**

A mi madre por haber sido mi soporte y siempre creer en mí.

## **Agradecimientos**

En primer lugar agradecer a Dios que me dio salud tanto física como emocional para seguir cumpliendo cada una de mis metas trazadas, también agradecer a mi madre que estuvo siempre presente para darme su apoyo cuando más lo necesitaba.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Adriana Pamela De Souza Ferreyra Quesada con DNI N° 73690018, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, Diciembre del 2018



---

Adriana Pamela De Souza Ferreyra Quesada

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes establecidas en el reglamento de grado y títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del siguiente trabajo de investigación titulado “Satisfacción Laboral y Engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018”, con el propósito de obtener el título profesional de Licenciada en Psicología.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Satisfacción Laboral y Engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018, asimismo determinar los niveles de cada variable.

Con la seguridad de que se dará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les hago presente mi más gentil agradecimiento por anticipado, ante las sugerencias y apreciaciones que se brinde a la investigación.

Callao, Diciembre del 2018



Adriana Pamela De Souza Ferreyra Quesada

**TESISTA**



Alicia Herminia Boluarte Carbajal

**ASESORA DE TESIS**

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Declaración de autenticidad.....	IV
Presentación.....	VI
Índice.....	VII
Índice de tablas.....	VIII
Resumen.....	IX
Abstrac.....	X
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	17
1.4 Formulación al problema .....	22
1.5 Justificación del estudio.....	22
1.6 Hipótesis.....	23
1.7 Objetivos.....	23
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>24</b>
2.1 Diseño de investigación.....	24
2.2 Variables, Operacionalización.....	25
2.3 Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Métodos de análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos éticos.....	30
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>35</b>
<b>V. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>V. LIMITACIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>38</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>41</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	
Estadística Descriptiva – Datos cualitativos.....	31
<b>Tabla 2</b>	
Estadística Descriptiva – Datos cuantitativos.....	32
<b>Tabla 3</b>	
Correlación entre la satisfacción laboral y engagement.....	32
<b>Tabla 4</b>	
Niveles de satisfacción entre trabajadores.....	33
<b>Tabla 5</b>	
Niveles de engagement en trabajadores.....	33
<b>Tabla 6</b>	
Correlación entre la dimensión satisfacción intrínseca y engagement.....	34
<b>Tabla 7</b>	
Correlación entre la dimensión satisfacción extrínseca y engagement....	34

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018. El diseño de investigación utilizado fue No experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores a quienes se les aplicó la Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), adaptada en Lima en el año 2015 por Alicia Boluarte Carbajal y Cesar Merino Soto. Para medir la segunda variable Engagement se les aplicó la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9) creado por los autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003, su adaptación acá en el Perú (Lima) lo hicieron Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet en el año 2015. Los resultados de la investigación evidencian que existe correlación positiva moderada entre ambas variables ( $r=0.350$ ), además según el pvalor 0.000, menor a 0.01 indica que esta correlación es altamente significativa. En cuanto a los niveles de satisfacción laboral predomina el nivel moderadamente alto de satisfacción laboral con 40.7% en los trabajadores encuestados, por otro lado en los niveles de la variable Engagement predomina los niveles Promedio con 57.3% y Alto con 42.7%.

**Palabras claves:** Satisfacción Laboral, Engagement y trabajadores.

## ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the relation that exists between the Labor Satisfaction and Engagement in workers of a private school in the district of San Miguel - Lima 2018. The research design was not experimental, with a quantitative and correlational the sample consisted of 150 workers to whom the Short Version of the Labor Satisfaction Scale of Warr, Cokk and Wall (1979) was applied, adapted in Lima in 2015 by Alicia Boluarte Carbajal and Cesar Merino Soto. To measure the second variable Engagement, the Utrecht Engagement Scale at work was applied (UWES-9) created by the authors: Wilmar Schaufeli and Arnold Bakker in 2003, Its adaptation here in Peru (Lima) was done by Flores, Fernández, Juárez, Merino and Guimet in 2015. The results of the investigation show that there is a moderate positive correlation between both variables ( $r=0.350$ ), also, according to the pvalor 0.000, lower than 0.01 indicates that this correlation is highly significant. With regard to the levels of job satisfaction, the moderately high level of job satisfaction predominates, with 40.7% of workers in the workforce, On the other hand, the levels of the variable Engagement predominate the Average levels with 57.3% and High with 42.7%.

**Key Words:** Labor Satisfaction, Engagement, workers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el engagement en los trabajadores del colegio Claretiano San Miguel – Lima 2018.

En las organizaciones las piezas fundamentales son los trabajadores, por esta razón es determinante mantener a cada colaborador satisfecho ya que de esta manera se sentirán comprometidos con su organización, todo aquel trabajador que perciba que su institución cubre con las expectativas de satisfacción y se comprometa con sus labores se convertirá en agente potenciador dentro de su institución llegando a cumplir los estándares que cada compañía u organización de trabajo se proponga.

Este trabajo de investigación se clasifica en:

En la etapa I, introductoria se encuentra la realidad problemática en la cual se evidencia la importancia de la investigación, posteriormente encontramos los trabajos previos a nivel nacional e internacional, seguido de teorías que se relacionan a las variables de este trabajo, la formulación del problema, justificación, y objetivos, seguido del problema general y específicos respectivamente. Finalmente se detallan las hipótesis.

En la etapa II, se evidencian las etapas de la investigación, el tipo de estudio que en este caso es correlacional ya que se busca hallar relación entre ambas variables, seguido del diseño de investigación el cual es no experimental de manera que ninguna variable será manipulada de forma intencional, así mismo, se evidencia la Operacionalización de variables, seguido de la explicación de la población. Del mismo modo se determinan las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de información, validación y confiabilidad del instrumento y los métodos de análisis de los datos.

En etapa III, encontramos detalladamente los aspectos administrativos, recursos y el presupuesto, seguido del financiamiento, concluyendo con el cronograma de actividades.

## 1.1 Realidad Problemática

En la década actual las organizaciones, centros o instituciones están orientadas a la búsqueda de resultados positivos y favorables, sin embargo es necesario enfocarse en el recurso indispensable para alcanzar esta meta y ellos son el recurso humano, reconocer la importancia que es para los centros de trabajo que sus colaboradores o empleados sientan satisfacción dentro de su centro de trabajo e identificar el nivel de compromiso para laborar y alcanzar la meta que se espera.

Según la consultora de recursos humanos a nivel mundial AON Empowert results (2015) refiere que:

El 46% de colaboradores a nivel mundial consideran que es justo lo que reciben salarialmente, sin embargo, esta percepción cambio este último año. Aunque se ha detectado que hay un incremento en la mejora de distintos factores intrínsecos y extrínsecos que promueven el compromiso dentro del trabajo, en general el promedio de la percepción de la experiencia del trabajador es negativa. Más importante aún, las percepciones globales sobre los recursos y prácticas que ayudan a lograr una cultura general de compromiso disminuyeron el año pasado.  
(p. 4)

A nivel mundial se puede apreciar que la cantidad de colaboradores que perciben insatisfacción con su experiencia laboral es elevado, sin embargo existen otros países donde sucede lo contrario y este es el caso de México, es así, que Forbes (2016) indica que “México es el segundo país con los trabajadores más satisfechos en el mundo” (párr.2)

Por otro lado, según el diario Gestión en el año 2014 se hizo un estudio donde se determinó que el 45% de trabajadores en el Perú se sienten insatisfechos en sus centros de trabajo.

Esta es una realidad en nuestro país, donde se puede evidenciar poca preocupación de las organizaciones sobre sus trabajadores, muy pocas son las instituciones las cuales invierten en su recurso humano y se dan cuenta lo importante e indispensable que son para llegar a los objetivos planteados, de esta forma se refleja lo significativo que es el presente estudio de investigación sobre estas variables con el fin de contribuir con las mejoras continuas de nuestra comunidad.

En nuestro país es una realidad encontrar trabajadores que lamentablemente no están conformes con la manera en cómo se manejan las organizaciones donde laboran día a día, esto puede ser demasiado perjudicial para las instituciones, por el hecho de que sus colaboradores no se compenentran con sus responsabilidades a un 100% como es que lo

espera la organización, ya que si bien es cierto todas las empresas, organizaciones e instituciones tiene como objetivo principal llegar a las metas planteadas, y se enfocan tanto en esto que muchas veces se olvidan de que para lograrlo los trabajadores son piezas fundamentales y para que funcione deben brindarles al atención necesaria para que ellos puedan sentirse satisfechos del lugar en donde trabajan y a su vez se comprometan con mucha responsabilidad. De lo contrario, es sabido que una organización donde no hay la atención apropiada para sus trabajadores, podría generar en ellos ausentismo, desmotivación, síndrome de burnout, entre otros.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **Nacionales**

Loli, en el año 2007 desempeñó un estudio descriptivo correlacional en Perú que tuvo como objetivo conocer la presencia de compromiso organizacional y determinar la correlación existente entre el compromiso y las variables demográficas en 72 sujetos de 270 personas no docentes de una universidad pública del interior, los cuales fueron seleccionados al azar. Se aplicó un cuestionario adaptado por Loli en base al instrumento de Fernando Arias Galicia (2001) el cual fue sometido al análisis factorial exploratorio, Por último se determinó que el mayor porcentaje de personas se encuentra en un nivel alto de compromiso, seguido de otra grupo de personas con un nivel de compromiso bajo y finalmente se halló un pequeño grupo de personas con nivel alto de compromiso, por otro lado también se determinó que no existe correlación entre el compromiso y las variables sociodemográficas.

Estrada y Vargas, en el año 2017 desempeñó una investigación en Perú de tipo descriptiva correlacional que tuvo como objetivo definir el papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, para esta investigación se utilizó una población de 130 trabajadores. Se usaron tres instrumentos; el primero para medir el engagement, el segundo instrumento mide el estrés laboral y el tercer instrumento para medir la satisfacción laboral. Finalmente se concluyó que el engagement posee un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Cumpa, en el año 2015 desempeñó una investigación descriptiva en Chiclayo, la cual tuvo como objetivo hallar los niveles de vigor, dedicación y absorción en las tres diferentes organizaciones, usando una muestra de 65 colaboradores de tres organizaciones distintas y de diversas áreas, como conclusión se determinó que los colaboradores manifiestan niveles promedio de EN.

Cruz, en el año 2015 realizó en Perú un trabajo de investigación de tipo descriptiva – correlacional la cual tenía como objetivo hallar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad de dicha región. Hizo uso del cuestionario de Meyer y Allen para determinar el DO y por otro lado también se hizo uso del cuestionario de Minnesota para determinar la SL, la población utilizada fue de 60 trabajadores, finalmente se dio como resultado que existe relación positiva baja.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, hicieron un trabajo de investigación descriptiva – correlacional, la cual consistía en evaluar la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables, para el análisis de satisfacción laboral se hizo uso del cuestionario SL-SPC, de esta forma se determinó que no se perciben diferencias altamente significativas en el nivel de SL de los colaboradores de dichas municipalidades.

### **Internacionales**

Mercado y Gil, en el año 2010 realizaron una investigación correlacional con enfoque descriptivo en México con el objetivo de determinar la influencia de los conflictos interpersonales en el trabajo y del compromiso organizacional sobre el síndrome de burnout. Esta investigación conto con una muestra de 389 mexicanos del sector de educación y salud, fueron utilizados tres instrumentos, el primero fue la evaluación del síndrome de quemarse en el trabajo (Cesqt) (Gil-Monte, 2005), también se aplicó la escala de Conflictos interpersonales de la batería Unipnico, finalmente, se midió el compromiso afectivo y normativo a través de ocho reactivos de (Allen y Meyer, 1990). Se concluyó que si se optimiza el compromiso en la organización, disminuirá el síndrome de burnout.

Orgambidez, Pérez y Borrego, en el año 2015 en España realizaron una investigación de tipo correlacional – cuantitativa, la cual tuvo como objetivo analizar la correlación entre estrés de rol, engagement y satisfacción laboral. Se utilizó una muestra de 586 colaboradores entre los 18 y 61 años, para esta investigación, se hizo uso del instrumento UWES para medir engagement y S10/12 para medir satisfacción laboral, finalmente se determinó que el estrés de rol y el engagement poseen influencia significativa sobre la SL.

Abrajan, Contreras y Montoya, en el año 2009 realizaron una investigación en México de tipo exploratorio – descriptivo, la cual tuvo como objetivo de hallar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en función a sus condiciones de trabajo de distintos países de origen, se usó una muestra de dos sujetos sin importar su sexo, de dos empresas dedicadas a la venta de productos para el hogar. Se utilizó como instrumento una base guía de distintas teorías, la cual constaba de 86 preguntas, finalmente se encontró como resultado que en la empresa mexicana se registraron 14 parámetros favorables y 03 desfavorables, en tanto que en la extranjera se hallaron 10 favorables y 07 desfavorables, es decir, la empresa extranjera obtuvo mayor satisfacción laboral que la extranjera.

Gómez, Recio, Avalos y Gonzales, en el año 2013 realizaron una investigación descriptiva – correlacional – transversal en México con el objetivo de hallar la correlación existente entre las variables satisfacción laboral y compromiso organizacional. Se hizo uso de 196 trabajadores de diversas instituciones de la región de Rioverde., se utilizó el cuestionario integrado por 30 variables, para la medición de SL y 18 variables para medir el compromiso, así mismo de 7 variables de tipo socio demográfico. Se determinó que efectivamente existe relación positiva entre ambas variables utilizadas en este estudio y a su vez existen variables sociodemográficas que influyen en esta correlación.

Jijena y Jijena en el año 2013 realizaron una investigación descriptiva correlacional en España que tuvo como finalidad hallar la relación de en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los docentes universitarios. Conto con una muestra de 125 docentes, para su medición utilizaron cuatro ítems de la escala de Agho para la medición de satisfacción y el compromiso organizacional se midió a través de tres ítems de la escala de Meyer. Finalmente, los resultados evidencian que la variable que determina niveles diferentes de satisfacción laboral y compromiso organizacional es la de nacimiento.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Satisfacción Laboral**

Se entiende a la satisfacción laboral como la percepción que poseen los trabajadores hacia su centro de trabajo, es la actitud que ellos decidan tomar hacia el puesto que cada uno tiene, es así que si un colaborador se siente satisfecho en su trabajo su actitud será positiva, mientras que un colaborador insatisfecho lo más probable es que tenga actitudes negativas hacia su trabajo.

Esta actitud que tome el colaborador hacia su centro dependerá de diversos factores que evaluará como lo son las condiciones de trabajo, reconocimientos, ascensos, relación entre sus compañeros, el trato que reciba por parte de sus superiores, etc. De esta forma, se agrupan en factores intrínsecos y factores extrínsecos que interviene en la disposición y actitud del trabajador.

#### ***Satisfacción Intrínseca***

Este tipo de satisfacción surgirá debido a elementos internos del trabajador los cuales sientan que están siendo cubiertos correctamente por su organización, es así que las necesidades psicológicas tomaran mayor impacto en los trabajadores convirtiéndose en una necesidad indispensable para ellos, Si estas necesidad psicológicas son identificadas por la organización esta podrá generar acciones o actividades para satisfacerlas.

Con tanta competitividad a la que se enfrentan las diversas organizaciones hoy en día se ha hecho más complicado encontrar maneras y tiempo de poder satisfacer a los colaboradores, dentro de la satisfacción intrínseca se encuentra el reconocimiento, elemento el cual es buscado y muy importante para cada uno de ellos, sin embargo muy pocas instituciones consideran este un aspecto relevante.

#### ***Satisfacción Extrínseca***

Este tipo de satisfacción surgirá a raíz de elementos externos que el colaborador considere que están siendo cubiertos por su organización, de esta manera los factores extrínsecos tomaran mayor relevancia para el empleado, como por ejemplo el salario, la carga laboral y el ambiente laboral en el cual se desarrolle el empleado, es probable que si el colaborador siente que estos factores están siendo cubiertos correctamente, su actitud dentro de la institución será más óptimo.

## **Teoría bifactorial de Herzberg**

Esta teoría hace referencia a los factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral, sustentando que para llegar a esta es necesario e indispensable que el trabajador se sienta satisfecho tanto por los factores motivacionales como los higiénicos, de esta forma su satisfacción dentro de la organización será más completa y contribuirá con la mejora de sus labores, brindando así un trabajo más óptimo para su centro de trabajo.

### ***Factores Extrínsecos (Higiene)***

- Beneficios laborales y salario
- Estructura organizativa y políticas
- Relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo
- Ambiente laboral
- Supervisión
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez

### ***Factores Intrínsecos (Motivación)***

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

## **Teoría de las necesidades de Maslow**

Los seres humanos poseemos un conjunto de necesidades que necesitan ser jerarquizadas, aquí el modelo de Maslow menciona que cada ser humano posee 5 tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización. (Maslow, 1943). El ser humano se encuentra en la búsqueda constante de satisfacción, es por ello que cuando van satisfaciendo sus necesidades más básicas, las personas comenzaran a sentir mayor necesidades y tendrán deseos más elevados.

Necesidades clasificadas desde la más básica a la más elevada:

- Necesidades fisiológicas
- Necesidades de seguridad
- Necesidades de reconocimiento y estima
- Necesidad de autorrealización

### **Teoría de la discrepancia de Locke**

Cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor: la discrepancia o relación entre lo que la persona anhela y la perspectiva de aquello que en verdad adquiere; es muy importante lo que él individuo desea. Es así como se refleja en cada caso por un lado la discrepancia entre la percepción y el valor como la relevancia que el sujeto le concede. (Locke, 1969, citado en Frías, 2014).

De esta forma la satisfacción laboral dependerá del análisis que haga el trabajador sobre las condiciones en las cuales está trabajando, evaluará distintos aspectos los cuales permitirán determinar su satisfacción o insatisfacción.

### **Engagement**

Esta variable incorpora sentimientos de vigor, dedicación y absorción. Es más que una fase de momento y física, el engagement hace referencia a una etapa afectivo – cognitivo más persistente que no se centra en un evento, objeto o circunstancia en particular’’. (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002, p. 115).

Estos sentimientos integrados determinaran que tan comprometidos se sienten los colaboradores de pertenecer a su institución y a trabajar óptimamente.

### ***Vigor***

El vigor es característico por los altos niveles de fuerza mental y energía durante las jornadas laborales, la aspiración de sacrificarse por el trabajo que está realizando, así se manifiesten obstáculos en el camino.

### ***Dedicación***

La dedicación se caracteriza por la entrega que tiene el trabajador hacia las actividades que realiza diariamente en su organización. Así como, el entusiasmo y orgullo por su trabajo.

### ***Absorción***

La absorción se caracteriza cuando el trabajador se encuentra completamente concentrado, de esta forma sienten que las horas de trabajo pasan más rápido, y les cuesta demasiado desconectarse de su trabajo ya que lo disfrutan mucho y se mantienen concentrados.

### **Teoría de demandas y recursos laborales**

El modelo plantea dos escalas, en primer lugar están las demandas que generan estrés y malestar, este aspecto requerirá de un esfuerzo y desgaste físico y psicológico en el trabajador. Por otro lado, los recursos laborales que generaran en los trabajadores la satisfacción, motivación y el engagement, este aspecto estimulara al trabajador a la realización óptima de su trabajo. De esta forma la insatisfacción de los recursos laborales aumentara las demandas lo cual perjudicaría al trabajador, por ende conviene promover el uso de recursos laborales para generar en el trabajador la satisfacción, motivación y engagement.

### **Modelo del intercambio social - SET por Sacks**

Este modelo menciona que los trabajadores evidencias diversos niveles de engagement en función a los estímulos que recibe por parte de su institución (social, emocional y económica); de esta forma, los trabajadores sienten la necesidad de compensar a sus centros de trabajo con elevados grados de engagement. (Sacks 2006, citado por Bobadilla, Callata y Caro, 2015).

Esta teoría según Sacks indica que dependiendo de los recursos que les brinde la organización a los empleados, en ellos se generara un nivel de engagement, de esta forma sentirá la necesidad de recompensar de alguna forma a la institución.

## **La labor de trabajadores dentro de las instituciones educativas en el Perú**

Cuando nos referimos a instituciones educativas en nuestro país nos ponemos en frente de dos realidades diferentes, ya que por un lado tenemos el sector público y por otro lado el sector privado, si nos referimos a colegios ambos cumplen las mismas funciones de brindar servicio educativo a la población, sin embargo, cuando hondamos en los sectores se notaran las marcadas diferencias.

Es sabido que en nuestro país las personas que laboran para centros educativos del estado en su mayoría no gozan de grandes beneficios y sus horas de trabajo son muy sacrificadas y muy poco reconocidas, esto refleja una realidad preocupante ya que si las personas encargadas de brindar el servicio educativo no sienten que su trabajo es reconocido no podemos asegurar que ejerzan una labor con vocación que es lo que se espera.

Por otro lado, tenemos las instituciones privadas que lamentablemente no están al alcance de toda la población Peruana, la perspectiva de este sector también dependerá del compromiso que tenga cada institución para con sus colaboradores, cabe recalcar que por ser centros privados no todos cumplen con lo estipulado hacia sus trabajadores, pero se debe dejar en claro que este factor es determinante para el desarrollo óptimo de las instituciones.

## **1.4 Formulación al problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018?

### **Problema Específico**

- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

La presente investigación posee como finalidad determinar la relación entre las variables satisfacción laboral y engagement, ya que es considerado importante el recurso humano dentro de las organizaciones, enfocarse en el resultado final al cual se desea llegar, así como también preocuparse por las personas que serán las encargadas de contribuir y alcanzar las metas establecidas.

Existen diversas investigaciones que respalda lo antes mencionado (García, y Brás, 2007); también determinaron que a mayor satisfacción laboral por parte de los trabajadores, el incremento del engagement iba en aumento. Por esta razón, se considera importante la preocupación de que sus empleados se sientan satisfechos y comprometidos, convertir el proceso en una inversión lo cual luego generará resultados positivos a la organización.

En el colegio privado del distrito de San Miguel – Lima donde se realizara esta investigación se evidencia un elevado engagement con su institución por parte de los trabajadores, así mismo, en su mayoría se siente satisfechos, por esta razón la finalidad de descubrir la existencia de relación entre ambas variables.

Los resultados de esta investigación pretenden contribuir a las mejoras y desarrollo de la institución, ya que los docentes forman parte fundamental del desarrollo de los estudiantes.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

- A mayor satisfacción en los factores intrínsecos, mayor engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.
- A mayor satisfacción en los factores extrínsecos, mayor engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.
- Identificar la correlación entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.
- Identificar la correlación entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.

## **2. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista definen la investigación no experimental como la exploración que se hace sin necesidad de maniobrar las variables. En el presente trabajo de investigación el diseño utilizado fue el no experimental. Es decir, no se actuará sobre la variable independiente de forma intencional para generar efectos sobre la variable dependiente, dichas variables han sido planteadas en el problema de investigación. (2014, p. 128)

### **Enfoque de investigación**

Esta es una investigación cuantitativa; ya que se utilizará la recopilación de datos, así mismo se hará uso de una medición numérica y análisis estadístico.

Para Hernández, Fernández y Baptista la investigación cuantitativa sirve para diversos propósitos como por ejemplo: medir, identificar, corroborar diversas teorías, etc. (2014, p. 36)

### **Tipo de investigación**

Para Hernández, Fernández y Baptista la investigación de tipo correlacional tiene como objetivo poder hallar la relación que existe entre dos variables. Esta investigación es de tipo correlacional, es decir, que se basará en fundamentar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement, midiendo ambas variables y corroborando hipótesis (2014, p. 93).

## 2.2 Variables, Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<b>Satisfacción Laboral</b>	Según Palma (1999), la satisfacción laboral es la percepción que posee el colaborador en función a sus experiencias vividas dentro de la organización.	Entendemos operacionalmente a la satisfacción laboral como sensación o placer cuando se ha cubierto algún deseo o necesidad en el centro de trabajo, y esta puede ser medida como satisfecho, promedio, insatisfecho y muy insatisfecho.	Factores intrínsecos	Libertad de método.	2, 4, 6, 8, 10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy insatisfecho</li> <li>• Insatisfecho</li> <li>• Moderad. Insatisfecho</li> <li>• Ni satisf. Ni insatisf.</li> <li>• Moderad. Satisfecho</li> <li>• Satisfecho</li> <li>• Muy satisfecho</li> </ul>
				Reconocimiento		
				Responsabilidades asignadas.		
				Uso de capacidades		
				Ascenso		
			Sugerencias atendidas			
			Factores extrínsecos	Condiciones físicas.	1, 3, 5, 7, 9.	
				Compañeros		
				Superiores		
				Relación superior – subordinados.		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
Engagement	Según Schaufeli y Salanova (2004), Un constructo que integra sentimientos de vigor, dedicación y absorción.	Según la escala de UWES de 9 ítems, la variable es Muy bajo, Bajo, Promedio, Alto y Muy alto.	Entusiasmo por el trabajo	Vigor	1,2 y 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Algunas veces</li> <li>• Regularmente</li> <li>• Bastantes veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
				Dedicación	4, 5 y 6	
				Absorción	7, 8 y 9	

**Variable 1:** Satisfacción Laboral

**Variable 2:** Engagement

### 2.3 Población y muestra

VARIABLE	SEGÚN ENFOQUE	SEGÚN ESCALA DE MEDICIÓN	SEGÚN EL NÚMERO DE MEDICIÓN	SEGÚN EL NIVEL DE CAUSALIDAD	VALOR FINAL
Satisfacción laboral	Cuantitativa	Ordinal	Politómica	Independiente	Muy insatisfecho: 0 Insatisfecho: 1 Moderadamente Insatisfecho: 2 Ni Satisfecho Ni Insatisfecho: 3 Moderadamente Satisfecho: 4 Satisfecho: 5 Muy Satisfecho: 6
Engagement	Cuantitativa	Ordinal	Politómica	Dependiente	Nunca: 0 Casi Nunca: 1 Algunas Veces: 2 Regularmente: 3 Bastantes Veces: 4 Casi Siempre: 5 Siempre: 6

## **Población**

Hernández Fernández y Baptista refieren que la población es un conjunto que tiene características similares so en común. De esta forma se hizo uso de una cantidad determinada de población y posteriormente se obtendrá una muestra. (2014)

La presente investigación cuenta con una población total de 172 trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima, esta población incluye docentes de los tres niveles, personal administrativo, apoyo pedagógico, directivos y área de mantenimiento.

## **Muestra**

Hernández, Fernández y Baptista definen el muestreo como escoger pequeños conjuntos de conjuntos más grandes, para poder obtener datos que nos ayuden a llegar a las respuestas de la investigación. (2014, p. 567)

Para determinar la muestra se hizo uso de la fórmula de proporción de población conocida cuyo resultado fue 119 trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima, se ha obtenido con el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

### **Donde:**

Z: es el nivel de confianza: 2.58/ 95%

P: es la variabilidad positiva: 0.5

1-p: es la variabilidad negativa: 0.5

N: es el tamaño de la población de estudio 172

E: es la precisión o error: 0.05

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a utilizarse en este proyecto de investigación es la encuesta, que consiste en un grupo de preguntas, preparadas cuidadosa y sistemáticamente, sobre los hechos y aspectos que interesan a esta investigación.

El instrumento utilizado será versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), esta prueba consta de consta de 10 ítems los cuales permiten medir la satisfacción de los colaboradores. Está constituida por dos dimensiones: Satisfacción intrínseca y Satisfacción extrínseca.

*Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall fue adaptada a Lima – Perú por Alicia Boluarte Carbajal y Cesar Merino Soto.*

### Ficha Técnica Escala de Satisfacción Laboral

- ✓ **Nombre del Instrumento:** Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral
- ✓ **Autor:** Warr, Cook y Wall
- ✓ **Año:** 1979
- ✓ **Adaptación Limeña:** Alicia Boluarte Carbajal y Cesar Merino Soto
- ✓ **Duración de aplicación:** 10 minutos aproximadamente.
- ✓ **Aplicación:** Individual y colectiva.
- ✓ **Materiales:** cuestionario y plantilla de corrección

Por otro lado, el instrumento que se utilizara para medir engagement es la escala UWES – 9 en su versión de 9 ítems, escala reducida por Schaufeli, Bakker y Salanova en el año 2006, los ítems de dicha escala se agrupan dentro de la dimensión entusiasmo por el trabajo, contando con tres indicadores: Vigor, dedicación y absorción. Los ítems puntúan en una escala Likert.

*Esta escala UWES - 9 fue adaptada a Lima – Perú por Cinthia Flores Jiménez, Manuel Fernández Arata, Arturo Juárez García, Cesar Merino Soto y Marisut Guimet Castro.*

### **Ficha Técnica UWES – 9**

- ✓ **Nombre del Instrumento:** Utrecht Work Engagement Scale
- ✓ **Autor:** Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker
- ✓ **Procedencia:** Holanda
- ✓ **Año:** 2002
- ✓ **Adaptación Limeña:** Cinthya Flores Jiménez, Manuel Fernández Arata, Arturo Juárez García, César Merino Soto y Marisut Guimet Castro
- ✓ **Duración de aplicación:** 10 minutos aproximadamente.
- ✓ **Aplicación:** Individual y colectiva.
- ✓ **Materiales:** cuestionario y plantilla de corrección.

### **Validez y Confiabilidad**

#### **Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral**

Según Boluarte y Merino (2015) La confiabilidad estimada por el coeficiente alfa es prácticamente igual en ambas versiones, pero se observa una sustancial diferencia en la confiabilidad estimada por el coeficiente omega, hallándose un valor más alto en la presente versión breve.

#### **Escala UWES – 9**

Según Jimenez, Fernandez, Juarez, Merino y Guimet (2015) Las valoraciones calculadas para esta prueba han sido satisfactorios ya que cada sub escala se encuentra por encima de un .60, un acceso muy recomendado, Los resultados muestran ser aparentemente consistentes con la estructura dimensional reportada en la literatura respecto al UWES-15 y el UWES-9, del mismo modo, la organización de la escala de 9 ítems que imita de forma satisfactoria a la escala conformada por 15 ítems.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos se realizará a través del método estadístico descriptivo a través del Software Estadístico IBM SPSS v.20 cuyo procedimiento fue el siguiente:

La información recabada a través de la aplicación de los instrumento se ingresará en el IBM SPSS v.20, el cual recopilara los datos recabados para efectuar los cálculos correspondientes.

Para analizar los datos se procederá a desarrollar un análisis descriptivo, donde se realizará la síntesis e interpretación, luego los resultados se exhibirán en gráficos de barras y tablas, las cuales se realizaran por dimensión.

## **2.6 Aspectos éticos**

La presente investigación se realizará efectuando los principios éticos en el cual el investigador acepta la responsabilidad de respetar la verdad de los resultados y privacidad de estos, ya que se mantendrá en reserva el nombre de la institución y de los trabajadores.

### III. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla 1.

Estadística Descriptiva – Datos cualitativos

<b>Categoría</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>	Femenino	76	50,7
	Masculino	74	49,3
<b>Estado civil</b>	Soltero	7	4,7
	Casado	87	58,0
	Conviviente	36	24,0
	Divorciado	20	13,3
<b>Grado de instrucción</b>	Superior	119	79,3
	Técnico	26	17,3
	Secundario	5	3,3
<b>Condición laboral</b>	Nombrado	46	30,7
	Contratado	104	69,3
<b>Cargo</b>	Directivo	9	6,0
	Apoyo Pedagógico	27	18,0
	Administrativo	9	6,0
	Docente	82	54,7
	Mantenimiento	23	15,3

Fuente: Base de datos

En la tabla 1, se determina que el 51% son mujeres y el 49% son varones, también encontramos que el 58% son casados, el 24% son convivientes y el 13% son divorciados, asimismo, el 79% evidencia tener estudios superiores y un 17% evidencia tener estudio superior técnico, por otro lado, el 69% son trabajadores contratados y el 31% son trabajadores nombrados, finalmente se cuenta con 55% del área docente, 18% del área de apoyo pedagógico, 15% del área de mantenimiento, 6% del área administrativa y 6% del área de directivos.

**Tabla 2.**

**Estadística Descriptiva – Datos cuantitativos**

	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación</b>
	<b>Estadístico</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Estadístico</b>	<b>Estándar</b>
<b>Años de servicio</b>	150	1	32	7,79	6,382
<b>Edad</b>	150	29	75	41,53	7,677
<b>Puntaje Total SL</b>	150	41	60	52,92	4,882
<b>D1_SL</b>	150	20	30	26,43	2,683
<b>D2_SL</b>	150	21	30	26,49	2,314
<b>Puntaje Total EN</b>	150	43	54	49,53	3,729

Fuente: Base de datos

En la tabla 2, se determina que los años de servicio de la institución se encuentra en un intervalo de 1 año y 32 años, del mismo modo la edad evidenciada se encuentra entre los 29 y 75 años, por otro lado el puntaje total de satisfacción laboral se encuentra entre los 41 y 60 puntos, la dimensión I Factores Intrínsecos de satisfacción laboral se encuentra entre los 20 y 30 puntos, mientras que la dimensión II Factores extrínsecos de la satisfacción laboral se encuentra des los 21 y 30 puntos, finalmente el puntaje total de engagement evidencia un puntaje desde los 43 y 54 puntos.

➤ **Análisis Inferencial**

**Tabla 3.**

**Correlación entre la Satisfacción Laboral y Engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.**

	<b>Engagement</b>	<b>Sig.</b>		<b>Engagement</b>	<b>Sig.</b>
	<b>Tau_b de</b>	<b>(p - valor)</b>		<b>Rho de</b>	<b>(p - valor)</b>
	<b>Kendall</b>			<b>Spearman</b>	
<b>Satisfacción Laboral</b>	0,350**	0,000	<b>Satisfacción Laboral</b>	0,449**	0,000

\*\*p<0.01

\*\*p<0.01

**Descripción:**

En los resultados de la tabla 3, se puede observar que existe correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral y engagement ( $r=0.350$ ), además, según el  $p$  – valor 0.000 que al ser menos al 0.01 indica que esta correlación es significativa. Por otro lado, según Spearman se obtuvo ( $r=0.449$ ), además, también indica correlación altamente significativa ya que el  $p$  – valor = 0,000, es menor que 0.01.

**Tabla 4.**

**Niveles de Satisfacción Laboral en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.**

Satisfacción Laboral	Trabajadores	
	Nº	%
Indiferente	24	16.0
Moderadamente Alto	61	40.7
Alto	21	14.0
Muy Alto	44	29.3
<b>Total</b>	150	100.0

Fuente: Base de datos

**Descripción:**

En los resultados de la tabla 4, se observa que predomina el nivel Moderadamente alto de satisfacción laboral con 40.7% (61) trabajadores encuestados, seguido del 29.3% con (44) trabajadores encuestados con un nivel muy alto, 16% en un nivel indiferente con (24) encuestados, finalmente un 14% con (21) encuestados en un nivel alto.

**Tabla 5.**

**Niveles de Engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.**

Engagement	Trabajadores	
	Nº	%
Engagement Promedio	86	57.3
Engagement Alto	64	42.7
<b>Total</b>	150	100.0

Fuente: Base de datos

**Descripción:**

En los resultados de la tabla 5, se observa que predomina el nivel Promedio con 57.3% (86) trabajadores encuestados, por otro lado se evidencia 42.7% de nivel alto de engagement con (64) trabajadores encuestados.

**Tabla 6.**

**Correlación entre la dimensión Satisfacción intrínseca y Engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.**

	<b>Engagement Tau_b de Kendall</b>	<b>Sig. (p - valor)</b>		<b>Engagement Rho de Spearman</b>	<b>Sig. (p - valor)</b>
<b>Satisfacción intrínseca</b>	0,315**	0,000	<b>Satisfacción intrínseca</b>	0,390**	0,000

\*\*p<0.01

\*\*p<0.01

**Descripción:**

En la tabla 6, se evidencia que existe correlación positiva entre la satisfacción intrínseca y el engagement ( $r=0.315$ ), esta correlación es altamente significativa ya que el  $p$  – valor = 0.000, es menor a 0.01. Por otro lado, según Spearman se obtuvo ( $r=0,390$ ), además, también indica correlación altamente significativa ya que el  $p$  – valor = 0,000, es menor que 0.01.

**Tabla 7.**

**Correlación entre la dimensión Satisfacción extrínseca y Engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.**

	<b>Engagement Tau_b de Kendall</b>	<b>Sig. (p - valor)</b>		<b>Engagement Rho de Spearman</b>	<b>Sig. (p - valor)</b>
<b>Satisfacción Extrínseca</b>	0,327**	0,000	<b>Satisfacción Extrínseca</b>	0,419**	0,000

\*\*p<0.01

\*\*p<0.01

**Descripción:**

En la tabla 7, se observa que existe correlación positiva entre la satisfacción extrínseca y el engagement ( $r=0.327$ ), esta correlación es altamente significativa ya que el  $p$  – valor= 0.000, es menor a 0.01. Por otro lado, según Spearman se obtuvo ( $r=0,419$ ), además, también indica correlación altamente significativa ya que el  $p$  – valor = 0,000, es menor que 0.01.

#### IV. DISCUSIÓN

El siguiente estudio tuvo como finalidad hallar la relación entre la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018. Por esta razón en la tabla 3 podemos observar los resultados de correlación de Satisfacción Laboral y Engagement donde se halló que existe una correlación positiva moderada de 0.3, además el p-valor, 0.000, que al ser menos al 0.01 indica que esta correlación es significativa. Estos resultados coinciden con lo evidenciado por Gómez, Recio, Avalos y Gonzales (2013) quienes dan a conocer a través de su trabajo de investigación una correlación significativa entre la Satisfacción laboral y el Compromiso Organizacional. Así mismo, Huapaya (2017) en su trabajo de investigación realizado en Chimbote también afirma la correlación significativa entre ambas variables. Sin embargo, en la investigación realizada por Estrada y Vargas (2017) exponen que no existe correlación entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso.

Respecto a la Satisfacción laboral, se puede observar en la tabla 4 que los niveles más representativos de esta variable son moderadamente alto con 40.7% y muy alto con 29.3%. Por otro lado, los resultados de la investigación de Huapaya (2017) evidencian que el 36.3% de encuestados se encuentran en un nivel promedio de Satisfacción laboral, esta diferencia en los niveles de esta variable se puede deber a que la institución de esta investigación es privada y la institución de la investigación de Huapaya es pública. Locke (1969, citado en Frías, 2014) hace referencia a que el trabajador evaluará y analizará las condiciones en las cuales está trabajando y en base a ello determinará su satisfacción.

Con respecto a la tabla 5 se puede observar el 57.3% de trabajadores se encuentra en un nivel de Engagement promedio, mientras que el 42.7% de trabajadores se encuentra en un nivel alto de Engagement, estos resultados coinciden con la investigación de Bobadilla, Callata y Caro (2015) donde evidenciaron que los participantes mostraron un nivel de engagement alto. Cabe recalcar que por más que haya mayor porcentaje en un nivel promedio la presencia de esta variable en los colaboradores no deja de ser significativa y positiva. De esta forma corroboramos que esta institución cuenta con trabajadores entusiasmados por su trabajo.

En la tabla 6, se puede observar los resultados de correlación que se evidencia entre la satisfacción intrínseca y el engagement. Donde existe una correlación positiva de 0.3, además también indica correlación altamente significativa ya que el  $p$  – valor = 0,000, es menor que 0.01. Herzberg (1986; Citado en Cruz 2015) sustenta que este tipo de satisfacción es mucho más profunda ya que va ligada con la autorrealización de la persona, Es así que se demuestra una correlación positiva entre la Satisfacción intrínseca y el Engagement lo que comprueba que trabajadores satisfechos a este nivel responden a niveles significativos de Engagement lo cual contribuirá con las mejoras de la organización.

Finalmente en la tabla 7, se muestra los resultados de correlación entre la satisfacción extrínseca y el engagement, donde se evidencia que existe correlación significativa de 0.3, además, también indica correlación altamente significativa ya que el  $p$  – valor = 0,000, es menor que 0.01. Sacks (2006, citado por Bobadilla, Callata y Caro, 2015) sustenta que los trabajadores presentan diversos niveles de engagement en función a aquello que perciben por parte de su centro de trabajo (social, emocional y económica); de esta forma, los trabajadores sienten la necesidad de compensar a sus centros de trabajo con elevados grados de engagement. Es sí que podemos demostrar que los trabajadores al tener una percepción positiva responden con niveles significativos de Engagement.

## V. CONCLUSIONES

- Se puede concluir que existe correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral y engagement ( $r=0.350$ ), además, según el  $p$  – valor  $0.000$  que al ser menos al  $0.01$  indica que esta correlación es significativa. Lo cual indica que, a mayor satisfacción laboral, se evidencia, mayor engagement en los trabajadores.
- Se puede concluir que con respecto al nivel de satisfacción de los trabajadores se mantiene en un nivel moderadamente alto, mientras que el nivel de engagement se encuentra en un nivel promedio – alto, sin embargo, la correlación entre ambos no deja de ser significativa.
- Se concluye que entre Satisfacción Intrínseca y Engagement existe correlación positiva entre la satisfacción intrínseca y el engagement ( $r=0.315$ ), esta correlación es altamente significativa ya que el  $p$  – valor =  $0.000$ , es menor a  $0.01$ . Lo cual evidencia que, a mayor satisfacción en las áreas de libertad de método, reconocimiento, responsabilidades asignadas, uso de capacidades, ascenso y sugerencias atendidas, existe mayor engagement en los trabajadores.
- Se concluye que entre Satisfacción Extrínseca y Engagement existe correlación positiva entre la satisfacción extrínseca y el engagement ( $r=0.327$ ), esta correlación es altamente significativa ya que el  $p$  – valor=  $0.000$ , es menor a  $0.01$ . Lo cual evidencia que, a mayor satisfacción en las áreas de condiciones físicas, compañeros, superiores y relación entre superior y subordinados, existe mayor engagement en los trabajadores.

## **VI. LIMITACIONES**

- Poca accesibilidad a los trabajadores de la institución para la aplicación de los instrumentos.
- Escasez de antecedentes similares en nuestro país.
- Tiempo limitado para la elaboración de resultados e interpretación de estos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la institución seguir promoviendo la satisfacción en sus trabajadores a través de la comunicación, fomentando la convivencia pacífica fortaleciendo las relaciones sociales, brindando reconocimientos, entre otros.
- Así mismo se recomienda a la institución seguir reforzando la identidad del centro en sus trabajadores, a través de talleres sobre los valores de la institución y así potenciar el Engagement en cada uno de ellos.
- Por otro lado, se sugiere seguir manteniendo la preocupación por cada uno de sus trabajadores como se ha venido haciendo, lo cual ha contribuido con la presencia de satisfacción a nivel intrínseco y engagement.
- Del mismo modo, se sugiere permanecer con las adecuadas condiciones físicas brindadas hasta el momento, así como también el fortalecimiento de la relación entre los trabajadores, lo cual ha contribuido con la presencia de satisfacción a nivel extrínseca y engagement.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, C., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de Satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación psicológica*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- AON. (2015). Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2015. Recuperado de <http://www.aon.com/ecuador/attachments/engagement2015.pdf>
- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., Sáenz Torres, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría, Pontificia universidad católica del Perú). (Acceso el 21 de Abril del 2018)
- Bakker, A., Demerouti, E. (2013). El Sevier. *Journal of Work and Organizational Psychology* (29). Recuperado de [https://www.academia.edu/23463413/La\\_teor%C3%ADa\\_de\\_las\\_demandas\\_y\\_los\\_recursos\\_laborales](https://www.academia.edu/23463413/La_teor%C3%ADa_de_las_demandas_y_los_recursos_laborales)
- Bobadilla, M., Callata, C. y Caro, A. (2015). Engagement laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación cultural en una empresa global. (Tesis de Maestría). Recuperada de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali\\_Tesis\\_maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cárdenas. J., Jaik. A. (2014). Engagement ilusión por el trabajo un modelo teórico conceptual. Recuperado de <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>
- Cruz Sotomayor, P. (2015). *Compromiso organizacional y su relación con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión* (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).
- Cumpa, M. (2015). Engagement en colaboradores de tres empresas de comercialización de bebidas y alimentos de la ciudad de Chiclayo 2015 (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/799/1/CUMPA%20ROMERO%20MARIE%20DAYANA.pdf>

- Estrada Mejía, W., Vargas Mendoza, L. (2017). *Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión).
- FORBES. (2016). México, el segundo país con los trabajadores más satisfechos en el mundo. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/mexico-segundo-pais-los-trabajadores-mas-satisfechos/>
- Frías Castro, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* (Tesis de maestría, Universidad de Chile).
- Jijena, R., Jijena, C. (2013, Mayo). Satisfacción laboral, Compromiso organizacional y características demográficas de profesores universitarios. *Ventana Científica*. Recuperado de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102013000100003&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2305-60102013000100003&script=sci_arttext)
- García, J., Brás, J. (2008). Satisfacción profesional y compromiso organizativo: Un meta-análisis. Recuperado de <file:///C:/Users/Adriana/Downloads/Documat-SatisfaccionProfesionalYCompromisoOrganizativo-2725458.pdf>
- GESTIÓN. (2014). 45% de trabajadores no es feliz en su centro de trabajo. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill
- Jiménez, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., Guimet, M. (2015). ISSN. *Liberabit*. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003)
- Kerlinger, F. (1979). *Investigación del comportamiento, métodos de investigación en ciencias sociales*. (4ta. Ed.). México: McGraw Hill

- Loli, A. (2007, Mayo). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Producción y gestión*. Recuperado de file:///C:/Users/Adriana/Downloads/6259-21838-1-PB.pdf
- Maslow, A. (1943). Una teoría sobre la Motivación Humana. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/213561284/SINTESIS-Teoria-delas-necesidades-humanas>
- Mercado, P., Gil, P. (2010, Octubre). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81819024014.pdf>
- Ruíz, A y Zavaleta, M. (2013). SL- ARG descripción general. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/334468183/satisfaccion-laboral>
- Schaufeli, W., Salanova, M. (2004). Estudios financieros. Recuperado de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Tamayo, M. (1999). ‘*Investigación científica*’. (4ta. Ed.). México: Limusa

## ANEXOS

“Satisfacción laboral y Engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p><b>GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación que existe entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el nivel de satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.</p> <p>Ho: No existe relación estadísticamente significativa de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores</p>	<p><b>SATISFACCION LABORAL</b></p>	<p>Satisfacción intrínseca</p>	<p>Libertad de método</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Responsabilidades Asignadas</p> <p>Uso de capacidades</p> <p>Ascenso</p> <p>Sugerencias Atendidas</p>	<p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Correlacional</p>
			<p><b>ENGAGEMENT</b></p>	<p>Satisfacción extrínseca</p>	<p>Condiciones físicas</p> <p>Compañeros</p> <p>Superiores</p> <p>Relación Superior - Subordinado</p>	
				<p>Entusiasmo por el trabajo</p>	<p>Vigor</p> <p>Dedicación</p>	

<p>colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018?</li> </ul>	<p>distrito de San Miguel – Lima 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la correlación entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.</li> <li>• Identificar la correlación entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.</li> </ul>	<p>de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.</p> <p><b>ESPECIFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A mayor satisfacción en los factores intrínsecos, mayor engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.</li> <li>• A mayor satisfacción en factores extrínsecos, beneficios laborales, mayor engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018.</li> </ul>			<p>Absorción</p>	
--	---	---	--	--	------------------	--

# Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

(Revisado por Alicia Boluarte; César Merino) (2015)

Las siguientes preguntas se refieren a la satisfacción dentro del centro de trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada ítem y marque con una (X) la opción que mejor crea conveniente.

ITEMS	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderad. Insatisfecho	Ni satisf. Ni insatisf.	Moderad. Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo.							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3. Tus compañeros de trabajo.							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5. Tu superior inmediato.							
6. Responsabilidades que se te ha asignado.							
7. La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
8. Relación entre dirección y trabajadores de tu empresa.							
9. Tus posibilidades de promocionar (ascender).							
10. La atención que se presta a las sugerencias que haces.							

## Escala (UWES - 9)

(Revisado por Cinthya Flores; Manuel Fernández; Arturo Juárez; César Merino; Marisut Guimet) (2015)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Varias veces por semana	Todos los días

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
3. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
4. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago
7. \_\_\_\_\_ Me "dejo llevar" por mi trabajo
8. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

Yo, **Dra. Alicia Boluarte Carbajal**, docente de la **Facultad de Humanidades** y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo (Callao), revisor de la tesis titulada: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE UN COLEGIO PRIVADO DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL – LIMA 2018"**, de la estudiante **ADRIANA DE SOUZA FERREYRA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

**Callao 09 de Setiembre 2019**



**Dra. Alicia Boluarte Carbajal**

**DNI: 07927938**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL PSICOLOGÍA**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE UN COLEGIO PRIVADO DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL LIMA 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**  
DR. SIBIZA FERREYRA QUEENADA, ADRIANA PAMBLA

**ASESOR**  
DRA. BOLLUARTE CARBANA, ALICIA HERMINIA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**CALLAO-PERÚ**  
**2018**

*[Handwritten signature]*

---

**Resumen de coincidencias** X

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**27 %**

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 % >
2	repositorio ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 % >
3	revistaliberabit.com Fuente de Internet	2 % >
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 % >
5	docplayer.es Fuente de Internet	1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
8	Entregado a Colegio Ch... Trabajo del estudiante	<1 % >



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
 Versión : 09  
 Fecha : 23-03-2018  
 Página : 1 de 1

Yo Adriana Pamela De Souza Ferreyra Quesada, identificado con DNI N° 73690018, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi tesis titulada " SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE UN COLEGIO PRIVADO DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL – LIMA 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

FIRMA

DNI: 73690018

FECHA: 06/08/2019

Callao, 06 de Agosto del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE :

LA FACULTAD DE HUMANIDADES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ADRIANA PAMELA DE SOUZA FERREYRA QUESADA

INFORME TÍTULADO:

SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT EN TRABAJADORES DE UN  
COLEGIO PRIVADO DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL – LIMA 2018

---

PARA OBTENER EL GRADO TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 01 /03 / 2019

NOTA O MENCIÓN: 17



---

DRA. ALICIA BOLUARTE CARBAJAL  
COORDINADORA DE INVESTIGACIÓN  
FACULTAD DE HUMANIDADES