



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Engagement y satisfacción laboral en asesores de venta de una
agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Romero Velarde, Stephany Carolina (ORCID: 0000-0002-6015-6483)

ASESORA:

Dra. Yaque Rueda, Lourdes Marlene (ORCID: 0000-0001-6025-3016)

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis 2 hijos, fuente de mi
esfuerzo, lucha y dedicación
para salir adelante.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a todas y cada una de las personas que me han apoyado a poder concretar esta gran meta, que por muchas razones tuve que posponer desde hace 3 años, y ahora es ya es un sueño hecho realidad. También agradezco a mis asesores, siempre dispuestos a apoyarme a pesar de las dificultades de salud que he tenido que afrontar en esta etapa.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables Y Operacionalización.....	13
3.3. Población y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos de datos	17
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad de las variables Engagement y Satisfacción Laboral	23
Tabla 2. Correlación entre Satisfacción Laboral y Engagement	23
Tabla 3. Correlación entre Satisfacción Laboral y la dimensión Vigor	24
Tabla 4. Correlación entre Satisfacción Laboral y la dimensión Dedicación ...	24
Tabla 5. Correlación entre Satisfacción Laboral y la dimensión Absorción	24
Tabla 6. Diferencias en la Satisfacción Laboral de acuerdo al sexo	25
Tabla 7. Diferencias en el Engagement de acuerdo al sexo	26

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Muestra poblacional según el programa G-Power.....	16

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre satisfacción laboral y engagement en asesores de venta. A nivel específico, se busca determinar la relación entre satisfacción laboral con las dimensiones de engagement. Así como, comparar la satisfacción laboral y el engagement en función al sexo. La investigación es de tipo descriptivo - correlacional y de diseño no experimental - transversal en 94 asesores de ventas entre las edades de 22 y 60 años. Los instrumentos empleados fueron la versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral adaptado Cooper et al. (1989) y la Utrecht Work Engagement Scale (UWES- 15) elaborado por Schaufeli et al. (2002). De los resultados, se infiere que la correlación entre satisfacción laboral y engagement es fuerte y positiva ($r = .513$; $p < 0.05$). Del mismo modo, la relación es fuerte y positiva entre satisfacción laboral y la dimensión dedicación ($r = .560$; $p < 0.05$). Asimismo, la relación es media y positiva entre satisfacción laboral con la dimensión vigor ($r = .434$; $p < 0.05$) y la dimensión absorción ($r = .301$; $p < 0.05$). Por otro lado, se realizó la comparación entre satisfacción laboral y engagement según sexo, en donde se halló que existen diferencias significativas en la satisfacción laboral a favor de los varones que en promedio tienen más altas puntuaciones en comparación con las mujeres.

Palabras clave: Satisfacción, organización, engagement, asesores, ventas.

ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship between job satisfaction and engagement in sales consultants. At a specific level, it seeks to determine the relationship between job satisfaction with the engagement dimensions. As well as, compare job satisfaction and engagement based on sex. The research is descriptive - correlational and of a non-experimental - cross-sectional design in 94 sales consultants between the ages of 22 and 60 years. The instruments used were the short version of the Job Satisfaction Scale adapted from Cooper et al. (1989) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15) prepared by Schaufeli et al. (2002). From the results, it is inferred that the correlation between job satisfaction and engagement is strong and positive ($r = .513$; $p < 0.05$). Similarly, the relationship is strong and positive between job satisfaction and the dedication dimension ($r = .560$; $p < 0.05$). Likewise, the relationship is medium and positive between job satisfaction with the vigor dimension ($r = .434$; $p < 0.05$) and the absorption dimension ($r = .301$; $p < 0.05$). On the other hand, a comparison was made between job satisfaction and engagement according to sex, where there are no significant differences, however, men on average have higher scores compared to women.

Keywords: Satisfaction, organization, engagement, advisers, sales.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se ha suscitado un incremento en la oportunidad de estudiar variables positivas en el contexto organizacional, como la satisfacción laboral, el engagement, la motivación laboral, entre otras; siendo el engagement uno de los constructos en psicología que está cobrando mayor atención, enmarcado dentro de los estudios de la psicología positiva (Menautt, Checa y Arias, 2016). Es importante el estudio de las variables positivas en contexto de la presente pandemia. Desde finales del año 2019, el mundo entero ha ido experimentando los efectos por el COVID-19, un virus mortal que ya cobró la vida de más de 100 millones de personas en el mundo, y ha generado crisis en los diversos sistemas de salud, económicos y políticos de muchos países (Organización Panamericana de la Salud, 2021). Siendo Uno de los principales sectores afectados por esta pandemia el sector laboral.

Según el informe anual de la Organización Internacional del Trabajo (2021), unos 30 millones de personas se encuentran sin trabajo, y 23 millones habrían perdido sus puestos, y por ende sus ingresos. Las personas que aún se mantienen dentro de un régimen laboral, están actualmente expuestos a nuevos riesgos que podrían ser detonantes de estrés, como la contaminación biológica debido a la exposición a la pandemia, así como la carga mental al que uno está expuesto y debe asimilar como consecuencia de los eventos diarios acontecidos en el marco social, político, salud, etc., a raíz de esta pandemia.

Asimismo, un estudio llevado por “The Economist” en el año 2018, informa lo importante que es que los empleados o colaboradores tengan una experiencia positiva en el desarrollo de sus actividades laborales. Las últimas investigaciones evidencian que los empleados desean una mayor libertad para trabajar. Entre los resultados se encontró que en 1100 ejecutivos de ocho países manifiestan que el 43% ve necesario aumentar la productividad y el compromiso; así mismo, el 36% cito la importancia de fortalecer la experiencia y la satisfacción laboral (Observatorio de Recursos Humanos, 2019). Por su parte, el informe “Gallup” (2013) sobre el bienestar laboral denominado “State of the Global Workplace”, desarrolló encuestas

en 142 países y respondido por 25 millones de empleados en todo el mundo; llegando a la conclusión de que solo el 13% de empleados a nivel mundial está comprometido con su trabajo, un 63% está “desconectado” y un 24% restante “activamente desconectado”, entendiéndose que solo uno de cada 8 colaboradores se encuentra contento con su trabajo.

Bajo el presente contexto descrito donde los trabajadores se ven expuestos a las demandas del ambiente, sea por el contexto laboral o por la situación de pandemia, urge la necesidad de estudiar el engagement y la satisfacción laboral, variables de corte psicológico protectores frente a las demandas y exigencias en el contexto laboral (Riera, Miller y Operé 2016). Riera, Miller y Operé (2016) manifiestan que, para la eficacia de la gestión y el cumplimiento de los objetivos, es necesario en los trabajadores promover el “engagement”. En su estudio, los colaboradores con un alto nivel de compromiso y entusiasmo, tienden a ser más productivos (18%) y mostrar mayor satisfacción en el trabajo (12%); asimismo, hay una menor rotación voluntaria (51%) y menos absentismo laboral (27%). De esta manera, sobresale la importancia de mantener a los trabajadores “engaged”, es decir comprometidos, en la organización, así como los métodos que se utilizan para desarrollar esta variable en ellos. En este sentido, es necesario tener un conocimiento de cuan satisfechos y motivados se encuentran, para que a través de la satisfacción laboral recoger los elementos y datos importantes y ver la eficacia alcanzada por la organización (Cortez y Mercedes, 2017). Llegados a este punto, es relevante saber el estado de estas variables y los estudios realizados en el Perú, con la finalidad de entrar en contexto.

En un ranking sobre los niveles de “engagement” en Latinoamérica, el Perú, está ubicado en el puesto 14 de los 22 países evaluados (State of the global workplace, 2013). Asimismo, una encuesta de satisfacción laboral desarrollado por “Supera” en el año 2014, muestra que el 45% de colaboradores no se encuentran contentos y complacidos con su entorno laboral, por motivo del clima organizacional y los valores de la empresa, así como la pobre comunicación que existe entre los empleados y los jefes y el poco apoyo que reciben para cumplir con los objetivos establecidos (Diario Gestión, 2014). Cabe destacar que a nivel nacional, estas variables han sido investigadas en diferentes contextos; sin embargo, existen pocos

estudios realizados en asesores comerciales de venta. En este sentido, es interesante estudiar a este grupo de trabajadores por sus condiciones laborales específicas como las jornadas laborales atípicas, rotación frecuente, ambiente y espacio físico precario (Cortez y Mercedes, 2017). A pesar de la relevancia del sector, un punto importante para la sostenibilidad y la satisfacción de los trabajadores, es prestar una importante atención a la rotación que existe en los asesores de venta, puesto que juegan un rol clave para el sector comercial, siendo ellos los que al final conducen a los clientes al acceso de los productos de la empresa.

Teniendo en cuenta la competitividad del sector de ventas, un tema preocupante es la limitación de talentos para el puesto de asesores, por motivo que se requiere cierta especialización, repercutiendo en que las empresas dediquen recursos en la capacitación y entrenamiento a fin de desarrollar habilidades requeridas para el puesto (Gonzales et al., 2019). Bajo este panorama, estudios evidencian que los trabajadores que se comprometen con el trabajo, gozan de oportunidades laborales y tienden a presentar valoraciones positivas respecto al entorno laboral donde se desenvuelven, tienden a presentar una mejor vinculación psicológica con el trabajo o implicación laboral (Guzmán y Vivanco, 2019). Por lo expuesto anteriormente, en el presente estudio se formula la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y engagement en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021?

El presente trabajo de investigación se justifica a nivel teórico porque los hallazgos encontrados en la investigación serán de referente a futuras investigaciones y contribuirán al desarrollo de estudios de tipo correlacional, así mismo, permitirá contrastar la teoría que fundamenta este estudio. Los conocimientos de la asociación del engagement y satisfacción laboral en asesores de venta de una agencia, buscan aportar significativamente dentro de la psicología organizacional. A nivel aplicativo, los resultados del presente trabajado aportan recursos e información de provecho para la formulación de programas promocionales para el beneficio de los colaboradores de una empresa; favoreciendo en este sentido la evaluación del engagement y la satisfacción laboral. A nivel social, aportará datos e información sobre la variable satisfacción laboral,

de esta manera si fuera necesario se podrán elaborar proyectos sociales para el desarrollo del bienestar y la satisfacción dentro del contexto laboral y de alguna manera promover la salud mental dentro de la organización, así como, disminuir los problemas psicolaborales que trae consigo las demandas y exigencias del entorno.

Frente a lo planteado, el propósito de la presente investigación es: Determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en asesores de venta. Como objetivos específicos se plantea: a) determinar la relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de engagement (vigor, dedicación y absorción) y b) comparar el engagement y la satisfacción laboral en función al sexo. Por otro lado, se planteó la hipótesis general si la relación es directa y significativa entre engagement y satisfacción laboral. Del mismo modo, la primera hipótesis específica es si la relación es directa y significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones de engagement. Y la segunda hipótesis específica es si existen diferencias significativas en la satisfacción laboral y el engagement en función al sexo.

II. MARCO TEÓRICO

Son diversos los estudios que vinculan el engagement y la satisfacción laboral en el contexto organizacional. Dentro de las investigaciones encontradas respecto a esta temática encontramos el elaborado por Guzmán y Vivanco (2019) quienes desarrollaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre engagement e inducción en una muestra de 80 vendedores y 6 directores comerciales de una empresa de ventas de Guayaquil, Ecuador. Se utilizaron como herramientas de medición la “Encuesta de Satisfacción Inducción Corporativa” (ESIC) y la “Utrecht Work Engagement Scale” (UWES). El tipo de estudio fue descriptivo correlacional. Los resultados muestran que la inducción tiene una relación directa y estadísticamente significativa con el engagement ($p < 0.05$), pero no sobre todas sus dimensiones, a saber en las dimensiones dedicación y absorción. De esta manera se evidencia que el proceso de inducción en el colaborador influye en el engagement, pero esta influencia disminuye en un período de seis meses, teniendo que adoptar otras formas de desarrollar el engagement.

Por su parte, Meza (2017) analizó la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral en una muestra de 132 trabajadores de una empresa del sector industrial de México, de los cuales 66 eran de género masculino y 66 de género femenino. El tipo de estudio es correlacional. Los instrumentos utilizados fueron la “Escala de Satisfacción Laboral” de March y Simon y la “Escala de Clima Organizacional” de Koys y DeCotiis. Entre los hallazgos se evidencio que no existen diferencias estadísticamente significativas en relación a la satisfacción tanto para varones como para mujeres ($t = 0.321$; $p = 0.749$). En cuanto al clima organizacional no se halló diferencias significativas en función al sexo ($t = -.236$; $p = 0.219$). Asimismo, García et al. (2017) realizaron una investigación con la finalidad de hallar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en una muestra de 255 empleados de tres empresas de servicios de México. El estudio es descriptivo correlacional. Se utilizó el “Cuestionario de Satisfacción Laboral” (S21/26) y el “Cuestionario de Clima Organizacional” de Brown y Leigh. Se obtuvo que existe una relación directa entre satisfacción laboral y el clima organizacional ($p < 0.05$), lo cual indica que, a una mejor percepción de clima organizacional en la empresa, los trabajadores tienden a percibir una mejor satisfacción laboral.

En nuestra realidad nacional, Mesarina (2019) desarrolló una investigación para determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en una muestra de 100 operarios varones de una empresa privada de la ciudad de Lima. Se aplicó la adaptación peruana del “Utrecht Work Engagement Scale” (UWES-17) y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral” (CSL). El tipo de estudio fue correlacional con un diseño no experimental. Se evidenció que existe relación directa entre el engagement y la satisfacción laboral ($r = 0.30, p < 0.05$); así mismo, se reportó que la edad, grado de instrucción y el tiempo de permanencia guardan relación negativa con el engagement y no presentan relación con la satisfacción laboral. Por su parte, Ubaldo (2019) desarrollo una investigación con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral en 35 colaboradores de una empresa de ventas de la ciudad de Huancayo. Se utilizó la “Encuesta de Satisfacción Laboral” de Anaya y Suarez. El diseño de investigación fue no experimental de tipo descriptivo. Entre los resultados, se identificó que no existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral en función a la edad ($K-W = 0.000; p = 1.000$), el sexo ($U = 84.000; p = 1.000$) y el puesto laboral ($K-W = 0.000; p = 1.000$), por lo que se concluye que no influyen en el grado de satisfacción laboral de los colaboradores.

Por su parte, Gonzales et al., (2019) desarrollaron una investigación con el objetivo de correlacionar la satisfacción laboral y la intención de rotación en una muestra de 384 asesores comerciales de la ciudad de Lima. Se aplicó el “Cuestionario de Satisfacción de Minnesota” (MSQ) y un cuestionario creado para medir la intención de rotación. El diseño utilizado fue no experimental de tipo transversal-correlacional. Los resultados evidenciaron que la satisfacción intrínseca se relaciona de manera inversa y significativa con la intención de rotación ($Rho = -0.656; p = 0.000$); así también, la satisfacción extrínseca presenta una relación inversa altamente significativa con la variable rotación ($Rho = -0.643; p = 0.000$). Asimismo, Delgado y Velásquez (2018) desarrollaron un estudio con la finalidad de relacionar la satisfacción laboral y engagement en una muestra de 25 asesores de venta de una agencia bancaria de la ciudad de Arequipa. Como instrumentos de medición se utilizaron la “Utrecht Work Engagement Scale” (UWES) y el “Cuestionario de Satisfacción de Minnesota” (MSQ) El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional transversal. Entre los resultados se reportó que existe relación directa entre la satisfacción laboral y el engagement ($Rho = 0.819; p =$

0.000). Asimismo, se evidencia que los varones tienden a puntuar más alto en comparación con las mujeres tanto en satisfacción laboral como en el engagement, sin embargo estas diferencias no son significativas.

Así también, Estrada y Vargas (2017) llevaron a cabo un estudio con el propósito de identificar el papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una muestra de 130 trabajadores de una empresa industrial de la provincia constitucional del Callao. Los instrumentos utilizados fueron la escala (UWES) y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral” (S21/26) El tipo de estudio es correlacional-causal de diseño no experimental. Entre los resultados se evidenció que el estrés laboral y el engagement se correlacionan de manera no significativa ($Rho= 0.030$; $p= 0.747$); además, se evidenció que el engagement tiene una correlación positiva con la satisfacción laboral ($Rho= 0.180$), sin embargo, la relación es no significativa ($p= 0.236$). En relación a la relación entre los factores de satisfacción laboral y las dimensiones de engagement, teniendo como resultado que la dimensión absorción correlaciona con los factores de satisfacción laboral ($p < 0.05$). Así también, se reporta que las mujeres presentan puntuaciones más altas en las variables engagement ($M_{femenino}=5.12$; $M_{masculino}= 5.07$) y satisfacción laboral ($M_{femenino}=5.90$; $M_{masculino}= 5.73$) en comparación con los varones, sin embargo, las diferencias no son significativas.

Una vez descrito los trabajos de investigación tanto a nivel internacional y nacional sobre las variables en estudio, conviene bien, contextualizar el enfoque psicológico que guía la presente investigación. Para tal efecto y teniendo en cuenta las definiciones y la naturaleza de ambas variables, el enfoque psicológico que los sustenta es la Psicología Positiva, el cual estudia las emociones positivas, virtudes y cualidades, en vez de centrarse en las falencias, carencias y necesidades del ser humano (Campo, 2020). La psicología positiva comenzó a desarrollarse con la llegada del estudio de Seligman y Csikszentmihalyi (2000) en la revista *American Psychologist*, en donde se investigaron de forma metodológica las fortalezas y emociones positivas como la felicidad, el compromiso, la satisfacción, el engagement, el amor, etc. Es así que a partir del nuevo milenio se comienza a investigar las emociones positivas. En este sentido, el enfoque de la Psicología Positiva, se centra en estudiar las fortalezas y virtudes del ser humano, en vez de

centrarse en las deficiencias y anomalías de la persona. La finalidad de este enfoque es tener una mejor calidad de vida y una mayor productividad en el trabajo, siendo el engagement una variable importante en el capital psicológico positivo (Menautt, Checa y Arias, 2016). Bajo este contexto en la presente investigación se analizará la variable satisfacción laboral y engagement.

Como ocurre con muchos de los conceptos importantes en las teorías psicológicas angloamericanas, la traducción del término “engagement” al idioma español es compleja, por motivo que no se ha encontrado un término o palabras que abarquen la totalidad del constructo y ello como causa de la naturaleza multidimensional de la variable. A este respecto, los estudios sobre engagement siguen desarrollándose y esto gracias a la influencia de la psicología positiva en el entorno laboral y organizacional (Schaufeli, 2013). De esta manera se ha definido al engagement como el estado que impulsa a los trabajadores a suministrar una mayor energía en el trabajo tanto a nivel emocional, físico y psicológico con la finalidad de tener como producto mejores resultados (Hu et al., 2014). Asimismo, Gil-Beltran et al. (2020), refieren que el constructo se caracteriza porque los empleados puedan sentirse cognitiva, emocional o físicamente comprometidos o entusiasmados con las responsabilidades que realizan en sus centros laborales, mostrando eficiencia, energía e involucrándose con sus actividades.

Para efectos del presente estudio, se utilizará la definición propuesta por Schaufeli y Bakker (2003), quienes lo conceptualizan como un estado afectivo-cognitivo persistente, el cual no está direccionado hacia un objeto, evento o conducta en específico, caracterizado por presentar un rasgo positivo y satisfactorio vinculado al entorno laboral, el cual está diferenciado por la dedicación, el vigor y la absorción en el trabajo (Schaufeli y Bakker, 2010). A este respecto, Schaufeli y Bakker (2003), indican que el vigor, la dedicación y la absorción son aspectos individuales que subyacen al engagement. En este sentido, la dimensión dedicación manifiesta la forma de implicarse en las actividades laborales por parte del trabajador, acompañado de sentimientos de compromiso, entusiasmo, orgullo y reto. La dimensión vigor, hace referencia a la inversión de niveles altos de vitalidad y energía a la hora de ejecutar las tareas referentes a sus actividades dentro del trabajo, presentando el deseo de sumar mayores responsabilidades para llegar al

éxito a la hora de desarrollar sus responsabilidades frente a situaciones difíciles. Por último, la dimensión absorción está relacionada con la concentración e inversión plena del empleado en su trabajo, trayendo consigo la pérdida de la noción del tiempo cuando realiza con disfrute las actividades encomendadas en el centro laboral (Bakker y Demerouti, 2013).

Se ha visto importante estudiar el “engagement” bajo la concepción de Schaufeli et al. (2002), por motivo que presenta el concepto más difundido y estudiado por la mayoría de los investigadores a nivel internacional (Llorente-Alonso y Topa, 2019). Así también, la propuesta teórica de Schaufeli et al. (2002), permite tener una mejor comprensión en conjunto acerca del engagement como entidad propia. De esta forma, se puede indagar y conocer acerca de los empleados: (a) la energía y motivación para llevar a cabo sus actividades laborales (b); la individualización que tienen los trabajadores para llevar a cabo sus tareas sin importar los problemas que puedan surgir; (c) el nivel de apegarse a sus labores, así como a cuan envuelto se ve el colaborador (absorción) (Carmona-Halty et al., 2019). Seguidamente, Schaufeli y Bakker (2003), indican que el vigor se presenta a través de las estrategias de afrontamiento que se utiliza, la capacidad para hacer frente a las dificultades, la voluntad de no agotarse fácilmente y dedicar esfuerzos. De esta manera, aquellas personas que tengan un nivel alto de energía, tenderán a mostrar resistencia y energía al momento de realizar sus actividades. Por su parte, la dedicación, se manifiesta cuando el trabajador muestra sentimientos de orgullo, mostrando indicadores de estar vinculado fuertemente con las actividades y funciones que realiza. Finalmente, la absorción se manifiesta en las personas que dedicándose a su trabajo, pierden la noción del tiempo, siendo difícil dejar de lado sus actividades e involucrándose con el mismo.

La segunda variable en estudio es satisfacción laboral, siendo un constructo en el cual los investigadores han presentado gran interés, por motivo que repercute en la salud mental y el bienestar de los colaboradores, así como el éxito para las organizaciones (Llorente-Alonso y Topa, 2019). En este sentido, Robbins y Judge (2013), manifiestan que este constructo es la valoración sostenida desde un sentimiento positivo en relación al puesto de trabajo, sus características y la evaluación de las actividades que realizan. Un empleado con un nivel alto de

satisfacción tiende a sentir y experimentar sentimientos positivos en relación a las condiciones laborales. Por su parte, Sánchez (2014) manifiesta que la satisfacción laboral hace referencia a la actitud formada por el empleado y es la variable más estudiada en el campo organizacional; el cual es definida como un estado vinculado a la evaluación favorable de corte cognitivo y afectivo en función a la experiencia en el trabajo. Esta experiencia está relacionada en el clima laboral entre compañeros y jefes, los valores de la organización, las expectativas en la bioseguridad, las políticas salariales, los incentivos, y la forma de funcionamiento de la empresa. Otros factores que influyen son los personales como la vida familiar, el equilibrio entre el trabajo y la familia, los valores y la ética personal, pueden interactuar en la forma en que asimilamos los factores del entorno organizacional. Estas diferencias explican porque algunos empleados con las mismas circunstancias laborales, pueden percibir diferentes grados de satisfacción.

A merced a lo descrito líneas anteriores, Bargsted, Ramírez-Vielma y Yeves (2019) definen la satisfacción laboral como la autoevaluación positiva de los empleados en función a sus sentimientos y actitudes respecto a su entorno organizacional, siendo estas valoraciones tanto intrínsecas como extrínsecas. En similitud, Llorente-Alonso y Topa (2019) exponen que, en la satisfacción laboral, no solo intervienen las condiciones laborales, sino también lo personal, como la personalidad, el cual juega un rol fundamental por motivo que investigaciones refieren que los individuos que creen en sí mismo y en su propia capacidad, se muestran contentos con sus labores y buscan mayores retos. Mientras que los colaboradores que un repertorio conductual negativo no se involucra en el trabajo, se desaniman rápidamente frente a las demandas del entorno, gustan de trabajos monótonos. En efecto, es importante destacar tres componentes relacionados a la satisfacción laboral. El primero es el componente cognitivo el cual está relacionado con el sistema de creencias y formas de pensamientos. El segundo componente es el afectivo, referido a los sentimientos y emociones que genera una situación en específico, el cual puede ser percibido como desfavorable o favorable. Este componente de la satisfacción laboral es el de mayor importancia y más difícil de cambiar. El último componente es el conductual, el cual está asociado al modo de proceder frente a cada escenario, mediante una ejecución verbal y motora (Sánchez, 2014).

Por otro lado, estudios muestran que la satisfacción laboral se halla asociado de manera directa y significativa con diferentes variables positivas como la motivación, la resiliencia, la felicidad y el estado de ánimo en general. En relación a la insatisfacción laboral, se ha encontrado relación con el estrés, las alteraciones del ánimo, la despersonalización, la rotación y el absentismo laboral (Cernas-Ortiz, Mercado-Salgado y Davis, 2018). En relación a los factores inmersos en la satisfacción laboral, Stephen (2004, citado en Llorente-Alonso y Topa, 2019) logro identificar cuatro factores. El primer factor es el trabajo mentalmente estimulante, el cual hace referencia a que un trabajador opta por actividades que le permitan desarrollar sus capacidades y talentos, mostrando seguridad e independencia, el cual permite un mejor desempeño, generando así un estímulo reconfortante. El segundo factor son las remuneraciones equitativas, en el cual se sostiene que, las personas más satisfechas, son aquellas que perciben una mejor equidad en sus remuneraciones y justicia para los ascensos laborales. El tercer factor son las condiciones laborales, donde los colaboradores de una organización persisten en buscar un ambiente que resulte en comodidad para la ejecución de sus actividades diarias. Estudios revelan que los trabajadores optan por mobiliarios cómodos, actividades placenteras, entornos laborales limpios y aseados y tener las herramientas más idóneas para la ejecución de sus tareas. El cuarto factor es las denominadas relaciones laborales, el cual hace referencia a las relaciones entre compañeros de trabajo, lo cual incrementa a mayor medida la satisfacción laboral. Asimismo, el proceder y el trato de los superiores, sería un componente importante para la satisfacción en los empleados. De acuerdo con Fishman (2014) un supervisor que posea un nivel de cercanía horizontal, tiende a ser mucho más cercano a sus empleados, teniendo como efecto que sus empleados se sientan más cómodos y se sientan atraídos a trabajar de manera más autónoma. De manera inversa, cuando el jefe tiene un modo de tratar a nivel jerárquico, los empleados comienzan a tener miedo a cuestionar, se muestran menos motivados, lo cual afecta no solo la satisfacción que puedan experimentar, sino también a su autorrealización y compromiso con la organización.

Para el desarrollo del presente estudio, se tomará en consideración el modelo teórico de Herzberg (1954, citado en Boluarte y Merino, 2015), quien define la satisfacción laboral, por las condiciones extrínsecas a las motivaciones del

trabajador, como las condiciones laborales, el salario y los valores de la organización. Así también, toma en cuenta las condiciones intrínsecas, como la seguridad en el trabajo y el ascenso escalonado. Un adecuado equilibrio entre estas condiciones tendrá como efecto una equilibrada satisfacción en la organización. Cabe destacar, que diversos estudios (Navarro et al., 2015; Carmona-Halty et al., 2019;) toman a la satisfacción intrínseca como el principal agente generador de emociones positivas de disfrute y energía en llevar a cabo las actividades en el trabajo, lo cual trae consigo un mayor entusiasmo y compromiso organizacional (Boluarte y Merino, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es correlacional descriptivo, puesto que permite “analizar estadísticamente la asociación de las variables, para ello se utiliza coeficientes de correlación, es decir, medidas que facilitan explorar el grado de asociación entre las variables” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 109).

Diseño de investigación

El diseño es no experimental-transversal debido a que “la información obtenida se recopila y se evalúa en una población determinada y en una temporalidad definida y específica en el cual no se manipulan las variables en estudio” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 176).

3.2 Variables Y Operacionalización

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Es definido como la valoración sostenida desde un sentimiento positivo en relación al puesto de trabajo, sus características y la evaluación de las actividades que realizan. (Robbins y Judge, 2013).

Definición operacional:

La satisfacción laboral es medida mediante la “Escala de Satisfacción Laboral” de Warr, Cook y Wall (1979), adaptado al contexto peruano por Boluarte y Merino (2015). Está conformado por 10 ítems con un formato de respuesta en escala de Likert de siete puntos que va desde muy insatisfecho (1), hasta muy satisfecho (7). El puntaje promedio del instrumento se obtiene sumando los puntajes de cada ítem y un puntaje total dentro del rango de 10 a 70 puntos.

Dimensiones e indicadores:

La Escala de Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall, 1979) es unidimensional, es decir, los 10 ítems de la prueba están midiendo directamente la variable satisfacción laboral.

Escala de medición:

La escala es ordinal, debido a que cuenta con opciones de respuestas (Hernández et al., 2014). Las opciones de respuestas van desde 1 (muy insatisfecho) hasta 7 (muy satisfecho).

Variable 2: Engagement

Definición conceptual:

Se conceptualiza como un estado afectivo-cognitivo persistente, el cual no está direccionado hacia un objeto, evento o conducta en específico, caracterizado por presentar un rasgo positivo y satisfactorio vinculado al entorno laboral, el cual está diferenciado por la dedicación, el vigor y la absorción en el trabajo (Schaufeli y Bakker, 2003).

Definición operacional:

Se evalúa por medio de la "Utrecht Work Engagement Scale" (UWES-15) elaborado por Schaufeli et al. (2002), adaptado al contexto peruano por Flores et al., (2015). Presenta 15 ítems en escala de Likert de siete puntos que va desde nunca (0), hasta diariamente (6).

Dimensiones e indicadores:

La Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15), está sustentado en tres dimensiones las cuales son: vigor el cual se entiende como la energía y motivación para llevar a cabo sus actividades laborales, se encuentra los ítems 1, 2, 3, 4 y 5. La siguiente dimensión es dedicación el cual refleja la implicación que tienen los trabajadores para llevar a cabo sus tareas a pesar de los inconvenientes que se presenten, está compuesto por los ítems 6, 7, 8, 9 y 10. La última dimensión es absorción el cual hace referencia al el nivel de apegarse a sus labores, así como a

cuan envuelto se ve el colaborador, y está compuesto por los ítems 11, 12, 13, 14 y 15.

Escala de medición:

La escala es ordinal, debido a que cuenta con opciones de respuestas (Hernández et al., 2014). Las opciones de respuestas van desde nunca (0) hasta Diariamente (6).

3.3 Población y muestra

La población se entiende como es el conjunto de casos que coinciden con una serie de especificaciones” (Hernández et al., 2014, p. 172). Para la presente investigación la población estuvo conformada por asesores de venta de una agencia del rubro de telecomunicaciones de la ciudad de Lima, los cuales se encargan de realizar ventas relacionadas a equipos móviles, paquetes de servicio de Internet para clientes corporativos. La población estuvo compuesta por 94 asesores de ventas, sus actividades son actualmente bajo modalidad semi-presencial debido a la coyuntura actual del país (pandemia).

Criterios de inclusión:

- Ser peruano de nacimiento.
- Mayores de 20 años de edad.
- Ser trabajador(a) del área de ventas.
- Tiempo de labor mínimo 03 meses.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores de nacionalidad extranjera.
- Trabajadores de otra área diferente al de ventas.
- Que no hayan llenado sus datos correctamente.
- Trabajadores menores de 20 años de edad.
- Sujetos que hayan omitido o respondido de manera irregular los cuestionarios.

Muestra

Es el conjunto de personas elegidas de la población, donde se seleccionó por algún método racional (Vara, 2010). Para verificar la muestra se trabajó con el programa G*Power (versión 3.1.9.7), con una correlación bivariada, donde se analizó con un 0.05 de significancia y una potencia estadística de 0.80. De igual manera, Cárdenas y Arancibia (2014) establecieron el nivel de confianza en $\alpha = 0.05$, correspondiente a un 5% de error. Seguidamente, el valor del tamaño del efecto se tomó como referencia de una investigación previa, cuya correlación significativa fue 0.266 (Vega, 2018), obteniendo una muestra de 83 sujetos. La muestra final se conformó por 94 asesores de venta de ambos sexos entre las edades de 22 y 60 años, pertenecientes al rubro de telecomunicaciones de una empresa de la ciudad de Lima.

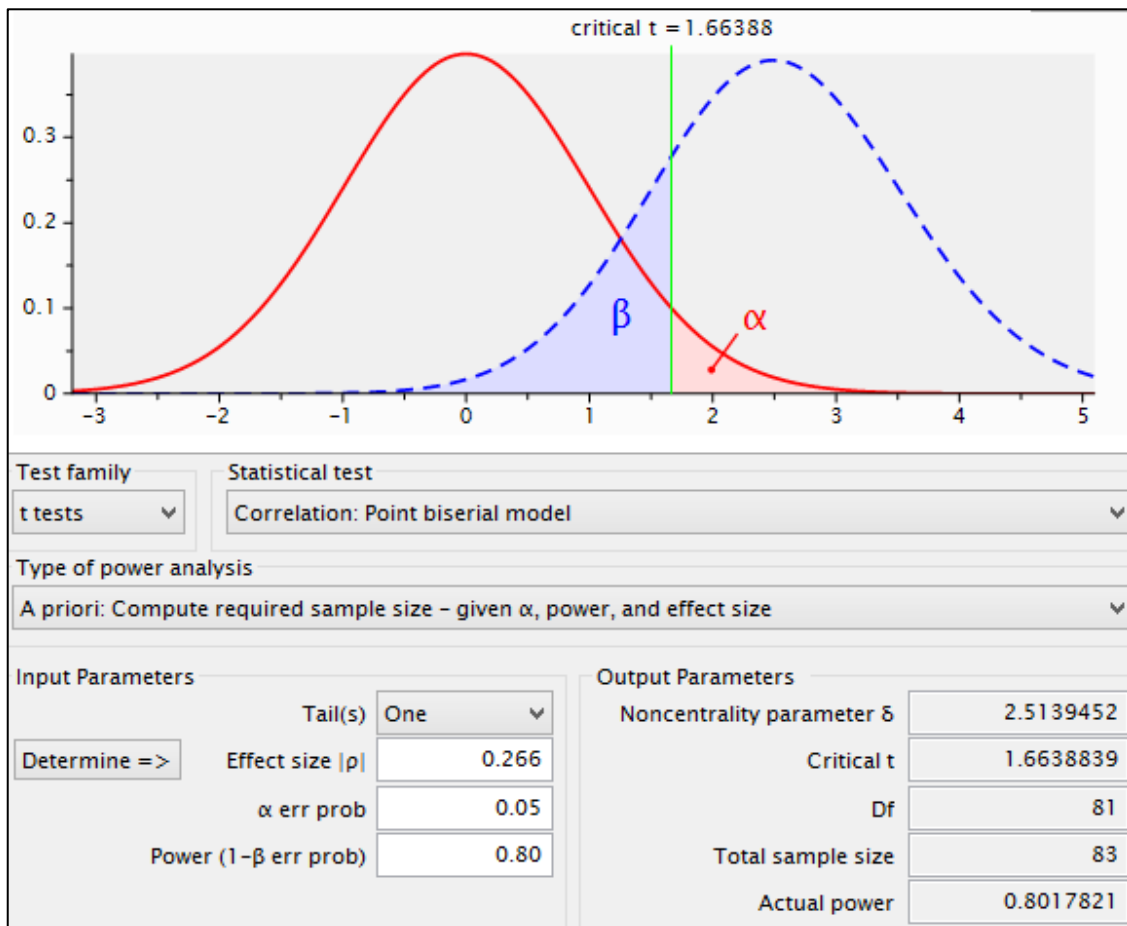


Figura 1. Representación gráfica de la distribución central y no central para el cálculo de la muestra total.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos de datos

Técnica de recolección de datos

Se emplearon encuestas, por motivo de ser “métodos que facilitan la obtención y elaboración de datos de forma eficaz y rápida, que a su vez permite analizar estos datos de la muestra representativa” (Hernández et al., 2014, p. 217).

Instrumentos de recolección de datos, confiabilidad y validez

Se utilizaron los siguientes instrumentos: la “Escala de Satisfacción Laboral” (Cooper et al., 1989) y la “Utrecht Work Engagement Scale” - UWES 15 (Salanova et al., 2000).

Ficha técnica

Nombre original	:	“Escala de Satisfacción Laboral”
Autor(es)	:	Cooper, C., Rout, U. y Faragher, B.
Año	:	1989
Autores adaptación peruana	:	Boluarte, A. y Merino, C.
Año de adaptación	:	2015
Administración	:	Individual y colectiva
Aplicación	:	Adultos
Duración	:	10 min.
Nº de ítems	:	10
Significación	:	Evaluar de manera global la satisfacción laboral
Estructura	:	Unidimensional

Reseña histórica

La versión breve de la “Escala de Satisfacción Laboral” fue revisado por Cooper et al. (1989) como medida breve de dicho constructo, siendo una alternativa con referencia a la versión completa de 16 ítems (Warr et al., 1979). La estructura de la escala, consta de cinco ítems que miden satisfacción intrínseca, cuatro miden satisfacción extrínseca y un ítem mide satisfacción general. La escala se sustenta en un modelo unidimensional conformado por 10 ítems con un formato de respuesta

en escala de Likert de siete puntos que va desde muy insatisfecho (1), hasta muy satisfecho (7).

Consigna de aplicación

A continuación, se le presentará una serie de afirmaciones referente a los sentimientos y emociones que experimenta en sus actividades diarias dentro del ámbito laboral. Por favor, marque la opción que mejor describe sus sentimientos teniendo en cuenta la siguiente escala de respuesta que va de 1 (muy insatisfecho) hasta 7 (muy satisfecho).

Calificación del instrumento

La calificación de la Escala adaptada al contexto peruano (Boluarte y Merino, 2015), se realiza sumando las respuestas marcadas por el sujeto en los 10 ítems de la prueba. De esta manera, el puntaje promedio del instrumento se obtiene sumando los puntajes de cada ítem y un puntaje total dentro del rango de 10 a 70 puntos.

Propiedades psicométricas originales

Cooper et al. (1989) encontraron una fiabilidad adecuada, a través del alfa de Cronbach, obteniendo 0.80 en su índice global. Asimismo, la validez de constructo se realizó mediante el Análisis Factorial Exploratorio, hallándose una estructura interna de dos dimensiones, nombradas, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. La aceptación de las correlaciones ítem-test fueron significancias ($p < 0.05$), encontrándose puntuaciones mayores a 0.30.

Propiedades psicométricas peruanas

La Escala fue adaptada al contexto peruano por Boluarte y Merino (2015) en 88 trabajadores del sector público, 19 varones y 69 mujeres. Presenta una confiabilidad de 0.82 por medio del coeficiente alfa de Cronbach (Boluarte y Merino, 2015). La validez del inventario fue llevada a cabo mediante validez de estructura interna, y a través del análisis factorial confirmatorio, se extrajo una estructura interna unidimensional (Boluarte y Merino, 2015).

Ficha técnica

Nombre original	: “Utrecht Work Engagement Scale” (UWES-15)
Autor(es)	: Salanova, M. y Schaufeli, W. B.
Año	: 2000
Autores adaptación peruana	: Flore, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. y Guimet, M.
Año de adaptación	: 2015
Administración	: Individual y colectiva
Aplicación	: Adultos
Duración	: 15 min.
Nº de ítems	: 15
Significación	: Evaluar de manera global el entusiasmo y compromiso laboral
Estructura	: Tres dimensiones: <ul style="list-style-type: none">- Vigor- Dedicación- Absorción

Reseña histórica

La UWES-15, fue elaborado por Salanova et al. (2000) como medición del “engagement” como medida breve. El instrumento en español tenía 24 ítems, sin embargo, 7 de ellos presentaban correlaciones por debajo del 0.30, por lo cual fueron eliminados, quedando la escala final compuesta por 17 ítems. La versión breve presenta una estructura teóricamente definida en tres dimensiones. La escala está formada por 15 ítems con siete opciones de respuesta que va de 0 (nunca) a 6 (diariamente), los cuales son: vigor, dedicación y absorción.

Consigna de aplicación

A continuación, se le presentará una serie de afirmaciones referente a la manera de desenvolverse en sus actividades diarias dentro del ámbito laboral. Por favor, marque la opción que mejor lo describe teniendo en cuenta la siguiente escala de respuesta que va de 0 (nunca) hasta 6 (diariamente).

Calificación del instrumento

Se realiza sumando los puntajes marcados por el sujeto en los 15 ítems de la escala. De esta manera, el puntaje promedio del instrumento se obtiene de la suma de los puntajes de cada ítem y un puntaje total dentro del rango de 0 a 90 puntos. Asimismo, en relación a las dimensiones se suman los puntajes de cada subescala: 1) Vigor (1, 2, 3, 4 y 5) Dedicación (6, 7, 8, 9 y 10) Absorción (11, 12, 13, 14 y 15).

Propiedades psicométricas originales

Salanova et al. (2000) probaron en una muestra de 514 trabajadores, una versión de 15 ítems. Los resultados de dicho estudio confirmaron la independencia con el concepto de burnout, la tridimensionalidad del constructo de entusiasmo laboral y sus relaciones esperadas con indicadores organizacionales tales como el compromiso organizacional, la satisfacción o el gozo laboral. Se informó consistencia interna para la escala global de 0.878, y un alfa de Cronbach de .77 para vigor, .89 para dedicación y .73 para absorción. Asimismo, la validez de constructo se realizó mediante el Análisis Factorial Confirmatorio, hallándose una estructura interna de tres dimensiones, nombradas, vigor, dedicación y absorción (GFI=.89, AGFI=.90, TLI=.90, NFI=.90, CFI=.92, RMSEA=.07). La aceptación de las correlaciones ítem-test fueron significancias ($p < 0.05$), encontrándose puntuaciones mayores a 0.30.

Propiedades psicométricas peruanas

En nuestro medio Flores et al. (2015) analizaron las evidencias de validez del instrumento en 145 profesionales de la ciudad de Lima entre 24 y 69 años de ambos sexos, siendo el 60.7% mujeres. Se obtuvieron evidencias de validez y confiabilidad que apoyan su uso. En la adaptación peruana Flores et al. (2015) reportan una consistencia interna de .79 para vigor, .829 para dedicación y .66 para absorción. En relación a la validez del instrumento, Flores et al. (2015) sometió la escala a un estudio de análisis confirmatorio (RMSEA= 0.082; I.C. 90% [0.063, 0.099]; SMSR= 0.073; CFI=0.928) de la escala UWES-15 bajo un modelo hipotetizado tridimensional. En base a los resultados descritos en el estudio, los valores obtenidos indican que los datos se ajustan al modelo de tres dimensiones.

3.5 Procedimientos

El proceso de investigación, se inició con el rastreo de información de las variables, en la que se abordó antecedentes y teorías que fundamentan el desarrollo teórico de las mismas. Seguidamente, se planteó los objetivos y las hipótesis, se seleccionaron los instrumentos adecuados para cada variable, y se solicitó la aprobación de los autores para poder utilizarlos; se realizó la aplicación de los cuestionarios de forma virtual, por aplicación de Google Forms el cual incluyó el consentimiento informado. A la recepción de los formularios llenados, se revisó las respuestas de los formularios en línea para depurar aquellos que no cumplían con los criterios de inclusión; posteriormente, fueron recopiladas en una base de datos, con finalidad de utilizar los métodos respectivos en función a los objetivos delimitados, Asimismo, se interpretaron los resultados; se realizó la discusión y finalmente se formularon las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para este estudio, se recopiló los datos por medio de un formulario en línea de los Cuestionarios de ambas variables en estudio, posteriormente fueron codificados en el programa Microsoft Office Excel 2016, creando una base de datos para posteriormente, procesar y analizar los datos estadísticos por medio del se hizo uso del programa IBM Statistical Package for the Social Science 26, para hallar el coeficiente de correlación y el valor de la prueba de normalidad, las mismas que sirvió para determinar la relación entre las variables del estudio. Se evaluará la normalidad de datos por medio de la prueba Shapiro-Wilk. Mehmet y Akin (2003) mencionan que esta prueba de normalidad se ha convertido en una de las preferidas por los investigadores, debido a sus buenas propiedades de potencia. Asimismo, se utilizó el Rho de Spearman para correlacionar variables (Giorgio, 2014) y la t de Student para muestras independientes (Cárdenas y Arancibia (2014). Por otro lado, se hizo uso del programa G*Power para calcular la muestra considerando un nivel de confianza de 0.05 y una potencia de 0.80. Siendo así, Quezada (2007) menciona que para calcular la potencia estadística se hace uso de un nivel de error $\alpha = 0.05$ y un nivel de potencia de $1 - \beta = 0.80$. Finalmente se

utilizó el programa JASP 0.12.2.0, para la realización del tamaño de efecto de los resultados correlacionales y comparativos.

3.7 Aspectos éticos

En el presente estudio, se ha considerado principios bioética, donde la autonomía consiste en dar a los sujetos el consentimiento libre e informado, además, se tomó en cuenta el principio de beneficencia, ya que los resultados, se usó para un buen fin, la información recogida de cada participante en forma confidencial. Se tuvo en cuenta el principio de no maleficencia, porque se cuidará su moralidad de cada uno consideración el principio de justicia, ya que se requirió la autorización a los autores de las pruebas para usar en esta investigación (Sánchez, 2009).

Para la investigación, también se tomó en cuenta la aportación de los Principios Éticos de Psicólogos y código de conducta de la American Psychological Association (2020) en dónde se informó a los participantes acerca de la finalidad del estudio, los procedimientos a seguir, su derecho a rehusarse de participar, así como sus derechos en la investigación.

Por último, se ha seguido los lineamientos de la Asociación Médica Mundial (2017), mediante la Declaración de Helsinki, donde determina que las investigaciones presentan como objetivo, generar nuevos conocimientos, por lo cual, no debe sobreponerse a los derechos y beneficios de los humanos, que contribuyeron en la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables Engagement y Satisfacción Laboral

Variables	gl	S-W	p
Satisfacción laboral	94	0.97	0.03
Engagement	94	0.93	0.00
Vigor	94	0.89	0.00
Dedicación	94	0.82	0.00
Absorción	94	0.95	0.00

Nota: gl= Grados de libertad; S-W= Shapiro-Wilk; p = Significancia estadística.

En la tabla 1, se identifica que las variables y sus respectivas dimensiones, poseen una distribución no normal, debido a que el valor p fue menor a 0.05; por ende, se hará uso de estadísticos no paramétricos. Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk al ser la más eficaz en la mayoría de las situaciones, convirtiéndose en la prueba preferida de normalidad (Mendes y Pala, 2003).

Tabla 2

Correlación entre satisfacción laboral y engagement

Variable	Engagement		
	Rho	p	r^2
Satisfacción Laboral	0.51	0.00	0.26

Nota: Rho= Coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia estadística; r^2 = Tamaño del efecto

La tabla 2, muestra que existe una correlación directa entre satisfacción laboral y engagement, siendo esta significativa (Rho = 0.51; $p < 0.05$). Por su parte, Mondragón (2014) sostiene que una correlación es de intensidad fuerte cuando sus valores se sitúan entre 0.51 y 0.70. Por otro lado, Cohen (1998) refiere que el tamaño del efecto es pequeño cuando sus valores se sitúan entre 0.10 y 0.30.

Tabla 3

Correlación entre satisfacción laboral y la dimensión vigor

Variable	Vigor		
	Rho	p	r^2
Satisfacción Laboral	0.43	0.00	0.19

Nota: rho= Coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia estadística; r^2 = Tamaño del efecto

La tabla 3, muestra una correlación directa entre satisfacción laboral y la dimensión vigor, siendo esta significativa (Rho = 0.43; $p < 0.05$). Por su parte, Mondragón (2014) sostiene que una correlación es de intensidad media cuando sus valores se sitúan entre 0.11 y 0.50. Por otro lado, Cohen (1998) refiere que el tamaño del efecto es pequeño cuando sus valores se sitúan entre 0.10 y 0.30.

Tabla 4

Correlación entre satisfacción laboral y la dimensión dedicación

Variable	Dedicación		
	Rho	p	r^2
Satisfacción Laboral	0.56	0.00	0.31

Nota: rho= Coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia estadística; r^2 = Tamaño del efecto

La tabla 4, muestra la correlación directa entre satisfacción laboral y la dimensión dedicación, siendo esta significativa (Rho = 0.56; $p < 0.05$). Por su parte, Mondragón (2014) señala que una correlación es fuerte cuando sus valores se sitúan entre 0.51 y 0.70. Por otro lado, Cohen (1998) refiere que el tamaño del efecto es mediano si sus valores se sitúan entre 0.30 y 0.50.

Tabla 5

Correlación entre satisfacción laboral y la dimensión absorción

Variable	absorción		
	Rho	p	r^2
Satisfacción Laboral	0.30	0.00	0.09

Nota: rho= Coeficiente de correlación de Spearman; p = significancia estadística; r^2 = Tamaño del efecto

La tabla 5, muestra que existe una correlación directa entre satisfacción laboral y la dimensión absorción, siendo esta significativa (Rho = 0.30; $p < 0.05$). Por su parte, Mondragón (2014) sostiene que una correlación es de intensidad media cuando sus valores se sitúan entre 0.11 y 0.50. Por otro lado, Cohen (1998) refiere que el tamaño del efecto es pequeño cuando sus valores se sitúan entre 0.10 y 0.30.

Tabla 6

Diferencias en la satisfacción laboral de acuerdo al sexo.

Variable	Masculino (n = 50)		Femenino (n = 44)		gl	t	p	d
	M	D.E	M	D.E				
	Satisfacción laboral	58.50	6.56	55.39				

Nota: M= Media; D.E.= Desviación Estándar; gl= Grados de libertad; t= T de Student; p = Significancia estadística; d = Tamaño del efecto.

En la tabla 6, se observa que en promedio los varones (M= 58.50; D.E.= 6.56) tienen más altas puntuaciones en la variable satisfacción laboral en comparación con las mujeres (M= 55.39; D.E.= 7.93), siendo estas diferencias significativas, encontrándose una $t(92) = 2.08$; sig.= .040, IC95% [0.143, 6.084]. Por su parte, Cárdenas y Arancibia (2014) consideraran una magnitud mediana ($d = 0.43$) cuando el tamaño del efecto es mayor a .20 y menor o igual a 0.50.

Tabla 7

Diferencias en el engagement de acuerdo al sexo.

Variable	Masculino (n = 50)		Femenino (n = 44)		gl	t	p	d
	M	D.E	M	D.E				
Engagement	74.26	9.46	72.09	14.13	92	.088	0.38	0.18

Nota: M= Media; D.E.= Desviación Estándar; gl= Grados de libertad; t= T de Student; p= Significancia estadística; d= Tamaño del efecto.

En la tabla 7, se observa que en promedio los varones (M= 74.26; D.E.= 9.46) tienen más altas puntuaciones en la variable engagement en comparación con las mujeres (M= 72.09; D.E.= 14.13), siendo estas diferencias no significativas, encontrándose una $t(92) = 0.88$; sig.= 0.38, IC95% [-2.704, 7.043]. Por su parte, Cárdenas y Arancibia (2014) consideraran una magnitud pequeña ($d = 0.18$) cuando el tamaño del efecto es menor o igual a 0.20.

V. DISCUSIÓN

A nivel nacional, son pocos los estudios sobre la relación entre satisfacción laboral y engagement en el contexto organizacional (Delgado y Velásquez, 2018; Estrada y Vargas, 2017; Mesarina, 2019); siendo la variable satisfacción laboral la que mayor atención ha tenido en los últimos años en el contexto peruano (Delgado y Velásquez, 2018; Estrada y Vargas, 2017; Gonzales et al., 2019; Mesarina, 2019; Ubaldo, 2019). Bajo este panorama, el objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación entre satisfacción laboral y engagement en asesores comerciales de venta de una agencia de la ciudad de Lima.

En lo que respecta al objetivo general, se determinó mediante el análisis estadístico Rho de Spearman, hallándose que ambas variables correlacionan significativamente ($Rho = 0.51$; $p = 0.00$). Esto indica que la satisfacción laboral y el engagement están relacionadas. Este resultado coincide con otros estudios que involucran a ambas variables como el de Mesarina (2019), quien identificó una relación directa y significativa entre engagement y satisfacción laboral ($Rho = 0.30$, $p < 0.01$), concluyendo que, a mayor satisfacción en el trabajo, mayor será el engagement de los trabajadores. Así también, el estudio de Delgado y Velásquez (2018) encontraron una relación fuerte y significativa entre estas variables ($Rho = 0.82$; $p = 0.00$). Cabe resaltar, que el estudio llevado a cabo por Estrada y Vargas (2017) en una muestra de colaboradores de una empresa del rubro alimenticio de consumo masivo, presenta resultados parecidos a lo reportado en el presente estudio, encontrándose una correlación directa entre satisfacción laboral y el engagement ($Rho = 0.180$); sin embargo, la relación es no significativa ($p = 0.236$). Esta diferencia puede responder en primer lugar por la naturaleza de la muestra utilizada, al ser diferente al presente estudio, el cual abarcó trabajadores del área logística y personal administrativo, siendo la variedad de sujetos más amplia.

Estos hallazgos, se interpretan en el sentido en que los asesores de venta que presenten valorizaciones positivas en función a sus sentimientos y actitudes respecto a su entorno laboral, tienden a presentar niveles altos de compromiso y entusiasmo por las actividades que realiza en el trabajo, caracterizado por presentar un rasgo positivo y satisfactorio vinculado al entorno laboral. A este

respecto, Riera, Miller y Operé (2016) manifiestan que, para la eficacia y la satisfacción de los trabajadores frente a la gestión de la empresa u organización, es necesario promover el “engagement”. De esta manera, sobresale la importancia de mantener a los trabajadores “engaged”, es decir comprometidos en la organización, así como los métodos que se utilizan para desarrollar esta variable en ellos. Asimismo, la teoría de los dos factores de Herzberg, describe la satisfacción laboral como dos fuerzas que motivan al trabajador para evitar lo que no es agradable o para incentivar el desarrollo personal, siendo los factores extrínsecos e intrínsecos mediadores para poder comprometerse con las responsabilidades del trabajo (Carmona-Halty et al., 2019).

Con respecto a los objetivos específicos, el primero es hallar la relación entre satisfacción laboral y las dimensiones de engagement. En ese sentido, se encontró una correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y la dimensión vigor ($Rho = 0.43$; $p < 0.05$). Este resultado es parecido a lo reportado en el estudio de Estrada y Vargas (2017), quienes hallaron que los factores de satisfacción laboral y la dimensión vigor presentan una correlación directa; sin embargo, la correlación no es significativa. Estos hallazgos plantean que los trabajadores que presenten mayores niveles de satisfacción laboral presentaran mayor vitalidad, energía y motivación a la hora de ejecutar sus tareas en relación al contexto laboral, presentando el deseo de sumar mayores tareas para llegar al éxito. Cabe resaltar lo mencionado por Gil-Beltran et al. (2020) quienes indican que los empleados caracterizados por niveles altos de adaptabilidad, energía en el trabajo y persistencia por realizar sus actividades diarias, tienden a afrontar con mejor predisposición las dificultades que puedan existir en el entorno laboral, teniendo un efecto positivo en su percepción frente al puesto que desempeña.

Seguidamente, se halló una correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y la dimensión dedicación ($Rho = 0.56$; $p < 0.05$). A este respecto, el estudio de Estrada y Vargas (2017) reportan que los factores de satisfacción laboral y la dimensión dedicación presentan correlaciones positivas; sin embargo, no son significativas. Este escenario permite evidenciar que los colaboradores con una disposición favorable frente al contexto laboral y a las actividades que realizan, tienden a implicarse en las actividades laborales,

experimentando niveles altos de compromiso, entusiasmo y orgullo, tomando como reto cualquier obstáculo que se pueda presentar al momento de desempeñar sus funciones. Al respecto, Hu et al. (2014) manifiestan que los trabajadores con niveles altos de dedicación, tienden a identificarse fuertemente con su trabajo al percibir la experiencia como significativa e inspiradora, teniendo como respuesta el sentirse entusiasmado y orgulloso en relación a su puesto de trabajo, trayendo consigo una respuesta de satisfacción por las actividades que realiza.

Así también, se encontró que existe una correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y la dimensión absorción ($Rho = 0.30$; $p < 0.05$). Este resultado coincide con lo encontrado por Estrada y Vargas (2017), quienes hallaron que los factores de satisfacción laboral y la dimensión absorción presentan correlaciones positivas y significativas ($p < 0.05$); es decir, los colaboradores que valoran positivamente las características, funciones y su puesto de trabajo, muestran una mayor concentración e inversión plena de tiempo para realizar con disfrute las tareas encomendadas en su centro de labores. En este sentido, Bakker y Demerouti (2013) refieren que los trabajadores con altos niveles de satisfacción tienden a mostrar un nivel alto de concentración e inmersión en sus actividades diarias, pierden la noción del tiempo mientras realiza sus funciones y se sienten involucrados con la organización.

Respecto al segundo objetivo específico, el cual es comparar las diferencias entre la satisfacción laboral y el engagement según el sexo. Se identificó que los varones ($M = 58.50$) presentan mayor satisfacción laboral en comparación con las mujeres ($M = 55.39$), siendo estas diferencias significativas ($t(92) = 2.08$; $p = .040$). Sin embargo, estos resultados no coinciden con lo reportado por Ubaldo (2019), ya que en su investigación no encontró diferencias significativas según el sexo ($U = 84.000$; $p > 0.05$), obteniendo rangos promedios superiores en los varones. De manera similar, Delgado y Velásquez (2018) reportaron que no existen diferencias significativas en varones y mujeres en relación a la satisfacción laboral, teniendo los varones puntuaciones más altas en comparación con las mujeres. Así también, en el estudio de Meza (2017) se halló que no existen diferencias significativas en relación a la satisfacción tanto para varones como para mujeres ($t = 0.32$; $p = 0.75$). En relación a las diferencias en el nivel de engagement en función al sexo, en el

estudio se identificó que los varones ($M= 74.26$) tienen más altas puntuaciones en comparación con las mujeres ($M= 72.09$), siendo estas diferencias no significativas ($t(92)= 0.88$; $p= 0.38$). Este resultado, coincide con es estudio de Delgado y Velásquez (2018), donde no encontraron diferencias significativas entre varones y mujeres en relación a la variable engagement. De esta manera, se evidencia, que tanto varones como mujeres pueden experimentar niveles óptimos tanto de satisfacción laboral y engagement.

Finalmente, este estudio explica por qué las personas llegan a experimentar tanta satisfacción laboral y engagement. Específicamente, este estudio ha mostrado que los trabajadores con un rasgo positivo y satisfactorio vinculado al entorno laboral, tienden a desarrollar niveles altos de engagement. De esta manera, tienen mayores posibilidades de lograr sus objetivos y obtener éxito en sus vidas y a nivel laboral. Sin embargo, es necesario realizar más investigaciones sobre el tema que puedan superar las limitaciones de este estudio y posteriormente también el alcance de esta investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó una correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y engagement ($Rho = 0.51$; $p= 0.00$) en los asesores de venta de la muestra investigada, por lo que se infiere que mientras mayor sea el nivel de satisfacción laboral, ello conllevará a que el nivel de engagement sea mayor en los trabajadores encuestados.

Segunda: Se halló una correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y la dimensión vigor ($Rho = 0.43$; $p= 0.00$), por lo que se infiere que los trabajadores que presenten mayores niveles de satisfacción laboral presentaran mayor vitalidad, energía y motivación a la hora de ejecutar sus tareas en relación al contexto laboral, presentando el deseo de sumar mayores tareas para llegar al éxito.

Tercera: Se obtuvo una correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y la dimensión dedicación ($Rho = 0.56$; $p= 0.00$), por lo que se infiere que los colaboradores con una disposición favorable frente al contexto laboral y a las actividades que realizan, tienden a implicarse en las actividades laborales, experimentando niveles altos de compromiso, entusiasmo y orgullo, tomando como reto cualquier obstáculo que se pueda presentar al momento de desempeñar sus funciones.

Cuarta: Se encontró una correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y la dimensión absorción ($Rho = 0.30$; $p= 0.00$), por lo que se infiere que los encuestados que valoran positivamente las características, funciones y su puesto de trabajo, muestran una mayor concentración e inversión plena de tiempo para realizar con disfrute las tareas encomendadas en su centro de labores.

Quinta: La satisfacción laboral presenta mayores puntuaciones en promedio por parte de los varones ($M= 58.50$) en comparación con las mujeres ($M= 55.39$), siendo las diferencias significativas ($t(92)= 2.08$; $sig.= .040$), es decir, los varones presentan una mayor valorización sostenida de sentimientos positivos en relación a su puesto de trabajo.

Sexta: El engagement presenta mayores puntuaciones en promedio a favor de los varones (M= 74.26) en comparación con las mujeres (M= 72.09), sin embargo, no existe diferencias significativas ($t(92)= 0.88$; sig.= 0.38), es decir, los varones en ocasiones pueden mostrarse comprometidos y entusiasmados con las responsabilidades que realizan en su centro laboral, mostrando eficiencia y energía.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa aplicar talleres de promoción entorno a la salud ocupacional, tocando temas relacionados con la psicología positiva, como la satisfacción y el compromiso laboral, para concientizar a los trabajadores de la importancia de desarrollar conductas positivas en el ambiente laboral.
- Realizar estudios complementarios acerca de la relación entre la satisfacción laboral, engagement y personalidad, con el propósito de dilucidar aspectos que ayuden a fortalecer y desarrollar el engagement. Ello, traerá consigo el tener un mejor conocimiento de los estilos de personalidad vinculados con un nivel alto de satisfacción laboral.
- Se recomienda, que teniendo en cuenta los resultados, es importante que en las futuras investigaciones se tomen en cuenta otros factores que puedan influir tanto en la satisfacción laboral como en el engagement.
- La investigación al tomar como muestra exclusiva a una muestra limeña, el cual no es equiparable a otros contextos nacionales, es recomendable para estudios futuros, que recurran a sujetos de diversas partes del país, para de esta manera tener un mejor conocimiento del comportamiento de las variables en diferentes regiones y entornos organizacionales.

REFERENCIAS

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/0000165-000>

Asociación médica mundial (2017). *Declaración de helsinki de la amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Recuperado de: <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-sereshumanos/>

Ato, M., López, J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29 (3), 1038-1059. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282013000300043

Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1576-59622013000300003&lng=es&nrm=iso

Bargsted, M., Ramírez-Vielma, R., & Yeves, J. (2019). Professional self-efficacy and job satisfaction: The mediator role of work design. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35, 157-163. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0157.pdf>

Boluarte, A. & Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: Evaluación estructural y distribuciones de sus puntajes. *Revista LIBERABIT*, 21 (2), 235-243. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a06v21n2.pdf>

Campo, S. (2020). Desde la felicidad al bienestar: Una mirada desde la psicología positiva. *Revista Reflexión e Investigación Educativa*, 3 (1), 137-148. Recuperado de: <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/REINED/article/view/4507/24>

Cárdenas, M. & Arancibia, H. (2014). Potencia estadística y cálculo del tamaño del efecto en G*Power: Complementos a las pruebas de significación estadística y su

aplicación en psicología. *Salud y Sociedad*, 5 (2), 210-224. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742475006.pdf>

Carmona-Halty, M. Schaufeli, W. & Salanova, M. (2019). The Utrecht Work Engagement Scale for Students (UWES–9S): Factorial Validity, Reliability, and Measurement Invariance in a Chilean Sample of Undergraduate University Students. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-5. Recuperado de: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.01017/full>

Cernas-Ortiz, D. A., Mercado-Salgado, P. & Davis, M. A. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34, 1-9. Recuperado de: <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/articulo20180323090545.pdf>

Cooper, C., Rout, U. & Faragher, B. (1989). Mental Health, Job Satisfaction, and Job Stress Among General Practitioners. *British Medical Journal*, 298, 366-370. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1835734/>

Cortez, A. & Mercedes, N. (2017). *Análisis de las condiciones de trabajo y su impacto en el clima laboral de los operadores del área de producción en las empresas manufactureras de plástico en Lima. Propuesta de un plan de mejora del clima laboral en la empresa Melaform SAC* (Tesis de Licenciatura) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623044/Cortez_a_m.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Delgado, S. & Velásquez, K. (2018). Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma-Arequipa, 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de San Pablo, Arequipa, Perú. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSP_58c567ca9b87debb4569e54a85472b6e

Diario Gestión (2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545->

Costa. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Hu, Q., Schaufeli, W. B., Hessen, D. J., Salanova, M., Taris, T., Hakanen, J. & Shimazu, A. (2014). East is East and West is West and Never the Twain Shall Meet: Work Engagement and Workaholism across Eastern and Western Cultures. *Journal Behavioral and Social Science*, 1, 6-24. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/270423652_East_is_East_and_West_is_West_and_never_the_twain_shall_meet_Work_engagement_and_workaholism_a_cross_eastern_and_western_cultures/link/54aa454e0cf256bf8bb96948/download

Llorente-Alonso, M. & Topa, G. (2019). Individual crafting, collaborative crafting, and job satisfaction: The mediator role of engagement. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35, 217-226. Recuperado de: <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0217.pdf>

Menautt, C., Checa, S. & Arias, W. (2016). La gratitud y la percepción de equidad en el trabajo como predictores de la motivación laboral en una agencia bancaria de Arequipa. *Revista de Psicología (Universidad Católica San Pablo)*, 6 (1), 67-90. Recuperado de: <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/39/40>

Messarina, A. (2019). *Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial-México. *Revista Comunicación*, 8 (2), 148-158. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000200008&script=sci_abstract

Navarro, J., R & Artiles, M. (2015). Taking time seriously: Changing practices and perspectives in work/organizational psychology. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 135-145. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.07.002>

Observatorio de Recursos Humanos (2019). *Happy successful multiracial business team giving a high fives gesture as they laugh and cheer their success*. Recuperado de: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/la-importancia-de-mejorar-la-experiencia-de-trabajo-de-los-empleados.html>

Organización Internacional del Trabajo (2021). *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Séptima edición*. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf

Organización Panamericana de la Salud (2021). *Brote de enfermedad por el Coronavirus (Vovid-19)*. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Quezada, C. (2007). Potencia estadística, sensibilidad y tamaño de efecto: ¿un nuevo canon para la investigación? *Revista ONOMÁZEIN*, 16 (2), 159-170. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2554283.pdf>

Riera, P., Miller, J. & Operé, M. (2016). Gestión del compromiso. Del sentir del empleado al hacer de la organización. *Observatorio de Recursos Humanos y Relaciones Laborales*, 114, 42-49. Recuperado de: https://www.gref.org/nuevo/articulos/art_230716.pdf

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson.

Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 117-134. Recuperado de: <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>

Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: Esic Editorial.

Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Confirmative Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale*. Holanda: Utrecht University.

Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2010). The Conceptualization and Measurement of Work Engagement. En A. B. Bakker y M. P. Leiter (Eds.), *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press, 10-24.

Schaufeli, W. B. (2013). "What is Engagement?". En C. Truss, K. Alfes R. Delbridge, A. Shanz E. Soane (Eds.), *Employee Engagement in Theory and Practice*. Londres: Routledge.

State of the global workplace (2013). *En Employee engagement insights for business leaders worldwide*. Recuperado de: <https://engageforsuccess.org/insights-data-surveys/the-state-of-the-global-workplace-employee-engagement-insights-for-business-leaders/>

Ubaldo, Y. (2019). *La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo en el año 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Continental, Huancayo, Perú. Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7183/3/IV_FCE_317_TI_Ubaldo_Contreras_2019.pdf

Vara, A. (2010). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para elaborar una tesis. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humano. Recuperado de: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Vega, C. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector retail de Lima Metropolitana y provincias*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/640>

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, 129-148.

ANEXOS

Matriz de consistencia interna

Título: Engagement y satisfacción laboral en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021				
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre engagement y satisfacción laboral en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación entre las dimensiones de engagement en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H₀: Existe relación entre engagement y satisfacción laboral en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H_i1: Existe relación directa y significativa entre las dimensiones de engagement en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021.</p>	<p>Variable 1: Engagement</p> <p>Dimensiones e ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vigor (1,2,3,4,5) • Dedicación (6,7,8,9,10) • Absorción (11,12,13,14,15) <p>Escala de medición:</p> <p>Ordinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación: Es correlacional descriptivo, puesto que permite “analizar estadísticamente la asociación de las variables. • Diseño de investigación: No experimental-transversal debido a que “la información obtenida se recopila y se evalúa en una población determinada y en una temporalidad definida y específica en el cual no se manipulan las variables en estudio. • Población: Estuvo conformada por 94 asesores de venta de una agencia del rubro de telecomunicaciones de la ciudad de Lima. • Muestra:
			<p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	

	<p>2. Existe diferencias significativas en el engagement en función al sexo en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021.</p> <p>3. Existe diferencias significativas en la satisfacción laboral en función al sexo en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021.</p>	<p>H_{i2}: Existen diferencias significativas en el engagement en función al sexo en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021.</p> <p>H_{i3}: Existen diferencias significativas en la satisfacción laboral en función al sexo en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021.</p>	<p>Dimensiones e ítems:</p> <p>Satisfacción laboral (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)</p> <p>Escala de medición:</p> <p>Ordinal</p>	<p>La muestra mínima requerida por medio de la potencia estadística para el estudio fue de 83 sujetos. La muestra final se conformó por 94 asesores de venta de ambos sexos entre las edades de 22 y 60 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas e instrumentos de medición <p>Variable 1: Engagement</p> <p>Instrumento: Se evalúa por medio de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-15).</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Instrumento: Es medida mediante la versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticos para utilizar <p>Se recopiló los datos por medio de un formulario en línea de los cuestionarios de ambas variables en estudio, posteriormente fueron codificados en el programa Microsoft Office Excel 2016, creando una base de datos para posteriormente, procesar y analizar los datos estadísticos por medio del se hizo uso del programa IBM Statistical Package for the Social Science 26, para hallar el coeficiente de correlación y el valor de la prueba de normalidad, las mismas que sirvió para determinar la relación entre las variables del estudio. Se evaluará la normalidad de datos por medio de la prueba Shapiro-Wilk. Mehmet y Akin (2003) mencionan que esta prueba de normalidad se ha convertido en una</p>
--	---	---	--	---

				<p>de las preferidas por los investigadores, debido a sus buenas propiedades de potencia. Asimismo, se utilizó el Rho de Spearman para correlacionar variables (Giorgio, 2014) y la t de Student para muestras independientes (Cárdenas y Arancibia (2014). Por otro lado, se hizo uso del programa G*Power para calcular la muestra considerando un nivel de confianza de 0.05 y una potencia de 0.80. Finalmente se utilizó el programa JASP 0.12.2.0, para la realización del tamaño de efecto de los resultados correlacionales y comparativos.</p>
--	--	--	--	---

Matriz de operacionalización de Satisfacción Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Es definido como la valoración sostenida desde un sentimiento positivo en relación al puesto de trabajo, sus características y la evaluación de las actividades que realizan. (Robbins y Judge, 2013).	Se medirá mediante las puntuaciones de la versión breve de la escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1979) La Escala adaptada al Perú consta de 10 ítems con un formato de respuesta en escala de Likert de siete puntos que va desde muy insatisfecho (1), hasta muy satisfecho (7).	Unidimensional	Libertad de método Reconocimiento Responsabilidades Uso de capacidades Condiciones físicas Relación Superior Subordinado.	1 al 10	Ordinal: Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Moderadamente Insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Moderadamente satisfecho (5) Satisfecho (6) Muy Satisfecho(7)

Matriz de operacionalización de Engagement

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Engagement	Se conceptualiza como un estado afectivo-cognitivo persistente, caracterizado por presentar un rasgo positivo y satisfactorio vinculado al entorno laboral, el cual está diferenciado por la dedicación, el vigor y la absorción en el trabajo (Schaufeli y Bakker, 2003).	El instrumento de es la Utrecht Work Engagement Scale (UWES- 15) elaborado por Schaufeli et al. (2002), La escala se sustenta en tres dimensiones teóricas que dieron inicio a los 15 ítems con siete opciones de respuesta que va de 0 (nunca) a 6 (diariamente).	VIGOR	-Alto nivel de energía mientras se trabaja. -Nivel de energía en las responsabilidades del trabajo	1,2,3,4,5	Ordinal Nunca (0) Esporádicamente: Pocas veces al año o menos (1) De vez en cuando: Una vez al mes o menos (2) Regularmente: Algunas veces al mes (3) Frecuentemente: Una vez por semana (4) Muy frecuentemente: Varias veces por semana (5) Diariamente (6)
			DEDICACION	-Sentido de inspiración, orgullo y desafío en su trabajo. - Esfuerzo en el trabajo.	6,7,8,9,10	
			ABSORCION	-Estar completamente concentrado en el trabajo -Estar envuelto en el trabajo.	11,12,13,14,15	

Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
1						SATISFACCIÓN LABORAL										ENGAGEMENT																				
2																		VIGOR					DEDICACIÓN					ABSORCIÓN								
3	Sujeto	Sewo	Edad	Grad. Inst.	Tiem. Lab.	Sat. Lab. 1	Sat. Lab. 2	Sat. Lab. 3	Sat. Lab. 4	Sat. Lab. 5	Sat. Lab. 6	Sat. Lab. 7	Sat. Lab. 8	Sat. Lab. 9	Sat. Lab. 10	Total	Vig. 1	Vig. 2	Vig. 3	Vig. 4	Vig. 5	Total	Ded. 1	Ded. 2	Ded. 3	Ded. 4	Ded. 5	Total	Abs. 1	Abs. 2	Abs. 3	Abs. 4	Abs. 5	Total	Total	
4	1	2	48	3	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	0	6	6	6	6	6	24	84
5	2	2	41	3	4	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	61	5	5	5	6	6	27	5	6	5	5	6	27	5	5	5	5	5	25	79	
6	3	2	30	3	4	6	7	3	6	7	6	5	6	6	5	57	6	5	6	6	5	28	6	6	6	6	6	30	5	6	5	5	5	26	84	
7	4	2	26	3	4	6	6	6	3	2	6	4	4	5	2	44	3	2	3	5	2	15	1	1	1	4	4	11	2	3	1	3	2	11	37	
8	5	1	28	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	2	6	5	19	5	4	4	5	6	24	5	5	3	3	3	19	62	
9	6	1	27	3	1	5	6	6	6	5	6	6	7	6	7	60	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	60	
10	7	1	31	3	4	5	7	6	6	4	6	5	6	6	6	57	6	6	5	6	6	29	6	6	6	5	5	28	4	5	3	3	5	20	77	
11	8	1	38	3	3	6	6	6	6	6	6	6	5	4	6	57	4	3	3	5	5	20	5	6	5	3	5	24	3	5	5	4	5	22	66	
12	9	2	30	3	4	7	7	6	5	4	7	6	6	6	7	61	4	5	5	6	6	26	2	4	4	3	4	17	3	5	4	4	4	20	63	
13	10	1	30	3	4	5	6	5	6	6	7	6	6	6	6	59	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	6	5	26	76	
14	11	1	38	2	1	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	60	5	4	4	6	5	24	6	5	3	6	5	25	5	5	5	5	3	23	72	
15	12	1	38	3	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	61	5	5	5	5	5	25	5	5	5	6	6	27	4	5	5	5	5	24	76	
16	13	1	35	3	3	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	59	5	6	5	5	5	26	5	5	5	5	5	25	6	6	5	6	6	29	80	
17	14	1	31	3	4	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	66	6	5	5	5	6	27	5	6	6	5	6	28	6	6	5	6	6	29	84	
18	15	2	34	3	4	6	6	6	6	2	6	4	4	5	6	51	4	3	2	4	3	16	2	3	2	3	3	13	2	5	0	1	1	9	38	
19	16	1	37	3	4	5	5	6	5	1	5	5	6	5	5	48	4	3	4	6	6	23	3	3	3	6	6	21	3	3	3	3	3	15	59	
20	17	1	29	3	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	59	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	1	5	4	4	1	15	63	
21	18	1	35	3	4	6	6	5	5	6	3	5	5	5	4	50	2	2	3	4	6	17	3	3	3	5	5	19	5	2	2	4	4	17	53	
22	19	2	25	3	4	5	5	5	7	5	4	5	6	5	4	51	4	5	6	6	5	26	6	6	4	6	6	28	3	6	4	3	5	21	75	
23	20	2	57	2	4	7	6	5	6	5	6	5	5	6	6	57	5	5	5	4	5	24	5	5	6	5	5	26	5	5	4	5	5	24	74	
24	21	1	27	3	1	6	6	6	6	5	6	6	7	6	7	61	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	4	22	3	4	2	3	4	16	60	
25	22	2	30	3	4	5	1	1	7	7	1	7	7	7	7	50	6	5	6	6	6	29	6	6	6	6	6	30	5	5	3	5	6	24	83	
26	23	2	37	3	3	3	7	6	6	5	6	6	6	6	6	57	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	75	
27	24	2	57	2	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	6	46	2	3	6	6	6	23	6	0	2	6	6	20	6	6	6	6	0	24	67	
28	25	2	32	1	4	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	62	6	2	1	5	5	19	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	79	
29	26	1	52	2	4	6	6	4	6	5	5	5	5	5	4	51	6	5	5	6	5	27	5	5	5	6	6	27	6	6	6	6	5	29	83	
30	27	2	31	3	4	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	57	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	74	
31	28	2	33	3	4	6	5	4	5	4	5	4	6	4	4	47	4	4	5	5	6	24	6	4	5	5	5	25	6	6	6	6	5	29	78	
32	29	2	60	3	4	6	7	5	2	2	1	5	2	4	2	36	5	6	6	6	6	29	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	0	24	53	
33	30	2	35	3	3	1	5	6	6	6	6	6	5	5	5	51	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	6	26	3	5	5	5	3	21	71	
34	31	1	38	3	3	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	63	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	2	5	2	3	2	14	63	
35	32	2	34	3	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	61	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	6	6	4	6	5	27	87	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
36	33	2	45	2	4	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	56	4	6	5	5	5	25	6	4	5	5	5	25	5	5	5	5	5	4	24	74
37	34	1	26	2	4	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	62	6	5	6	6	6	29	5	5	5	6	6	27	5	5	5	6	5	26	82	
38	35	1	39	3	3	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	69	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	6	30	90
39	36	1	38	3	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	60	5	5	6	5	5	26	4	5	5	4	4	22	3	5	3	3	3	17	65	
40	37	2	35	3	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	59	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	43	
41	38	1	39	3	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	58	5	5	6	6	6	28	6	5	5	5	5	26	1	4	5	6	5	21	75	
42	39	2	46	3	4	5	6	4	4	2	4	4	5	3	5	42	1	5	6	6	6	24	3	1	2	5	3	14	5	5	5	5	5	2	22	60
43	40	2	41	3	4	5	7	7	7	4	6	5	7	6	6	60	6	6	6	6	6	30	5	5	5	6	5	26	3	5	5	6	5	24	80	
44	41	2	31	3	4	6	5	4	5	3	6	4	4	3	5	45	5	5	3	6	6	25	5	2	1	6	6	20	0	3	1	5	0	9	54	
45	42	2	39	3	4	5	6	5	6	4	4	4	4	3	4	45	3	4	3	5	4	19	3	3	3	2	3	14	3	3	3	5	2	16	49	
46	43	2	22	3	4	5	6	6	6	7	7	6	5	6	6	60	5	4	5	5	5	24	6	6	5	6	6	29	4	5	5	5	5	24	77	
47	44	1	30	3	2	6	5	7	7	6	7	6	7	7	6	64	1	5	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	6	2	2	2	18	72	
48	45	1	30	3	2	7	5	7	7	6	7	6	7	7	6	65	1	5	6	6	6	24	6	6	6	6	6	30	6	6	2	2	2	18	72	
49	46	2	32	3	1	6	7	6	6	4	6	4	5	6	5	55	4	5	3	6	5	23	3	4	5	5	5	22	3	6	4	5	4	22	67	
50	47	2	22	3	1	2	5	6	2	4	4	6	2	3	3	37	3	2	2	4	3	14	5	2	3	3	4	17	0	5	3	3	0	11	42	
51	48	2	51	3	3	6	6	6	7	5	6	6	6	5	6	59	5	5	5	5	5	25	3	4	4	5	4	20	5	5	4	4	5	23	68	
52	49	1	38	1	3	5	5	5	4	2	5	6	5	3	2	42	5	6	5	6	6	28	3	1	2	5	5	16	6	5	4	5	5	25	69	
53	50	1	38	2	2	6	6	4	6	4	7	6	6	5	7	57	4	5	4	6	6	25	4	5	4	6	6	25	0	3	0	4	4	11	61	
54	51	1	34	2	2	6	4	6	6	6	5	5	6	3	5	52	2	2	5	4	4	17	4	3	4	5	4	20	5	4	4	4	4	21	58	
55	52	2	34	2	1	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	69	5	5	5	6	6	27	6	6	6	6	6	30	5	6	5	6	6	28	85	
56	53	1	27	2	2	7	6	6	4	6	6	6	6	5	7	59	6	6	5	6	5	28	6	6	5	6	6	29	2	4	4	5	5	20	77	
57	54	1	32	2	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	57	6	5	6	6	6	29	6	6	6	6	6	30	6	6	5	6	0	23	82	
58	55	2	25	3	4	2	2	6	6	6	6	5	6	6	5	50	3	5	6	6	5	25	6	4	5	4	6	25	4	6	3	3	2	18	68	
59	56	1	54	3	4	6	5	7	7	6	6	7	6	6	5	61	5	6	6	6	6	29	6	6	6	6	6	30	2	6	4	6	6	24	83	
60	57	1	27	2	4	7	4	5	6	6	6	6	4	3	4	51	5	3	5	5	6	24	6	6	5	6	6	29	5	6	5	5	5	26	79	
61	58	1	23	1	1	5	6	6	5	6	6	6	5	5	6	56	5	6	5	5	5	26	6	5	6	4	5	26	5	4	5	5	6	25	77	
62	59	1	30	2	2	6	5	6	6	5	5	4	6	5	6	54	5	5	3	4	5	22	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	69	
63	60	1	26	2	4	6	5	6	6	6	6	6	7	7	7	62	6	6	6	5	6	29	5	5	5	5	5	25	2	5	5	5	5	22	76	
64	61	1	30	2	4	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	57	4	5	5	5	5	24	6	5	5	5	6	27	3	5	4	4	4	20	71	
65	62	1	48	3	4	6	4	7	6	6	5	7	6	6	5	58	5	5	5	6	6	27	6	5	5	5	6	27	6	3	3	4	3	19	73	
66	63	1	27	1	4	4	5	7	5	6	6	5	6	4	5	53	6	5	6	5	5	27	6	6	6	6	6	30	4	6	5	4	4	23	80	
67	64	1	30	1	3	6	6	6	4	5	4	6	6	4	3	50	4	6	5	5	5	25	5	3	4	3	5	20	5	6	4	4	5	24	69	
68	65	1	24	3	3	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	67	6	5	5	6	6	28	6	6	6	6	5	29	6	6	5	5	5	27	84	
69	66	1	23	2	3	5	4	6	5	4	5	5	5	4	4	47	4	5	4	6	4	23	3	3	3	5	4	18	4	4	3	3	3	17	58	
70	67	2	35	3	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	90	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
71	68	1	35	3	4	6	6	7	6	6	6	6	5	7	7	62	6	5	6	6	6	29	6	6	6	6	6	30	5	6	6	5	6	28	87
72	69	2	30	1	3	5	4	6	6	5	6	6	5	5	6	54	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	4	21	1	5	5	5	5	21	67
73	70	2	25	3	3	7	6	7	7	5	5	6	6	6	5	60	5	6	5	6	6	28	6	3	5	6	5	25	6	6	2	4	3	21	74
74	71	1	25	2	3	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	61	5	4	3	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	6	5	5	3	24	70
75	72	2	25	3	3	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	64	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	90
76	73	1	41	2	2	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	63	6	5	6	6	5	28	6	6	6	6	6	30	5	5	5	5	5	25	83
77	74	2	29	3	3	5	6	7	6	7	7	7	7	7	6	65	6	5	5	6	6	28	6	6	6	6	6	30	5	6	4	5	5	25	83
78	75	2	37	3	3	5	4	6	5	7	6	5	6	4	5	53	5	5	5	6	6	27	5	5	4	6	4	24	6	5	5	5	5	26	77
79	76	1	25	3	3	4	4	6	6	4	6	6	4	4	4	48	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	6	6	3	6	3	24	84
80	77	1	29	2	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	0	3	3	3	6	15	75
81	78	1	45	3	4	6	6	5	6	6	6	7	6	7	6	61	6	6	4	6	6	28	6	6	6	6	6	30	6	6	5	5	5	27	85
82	79	1	37	3	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	90
83	80	2	42	3	1	4	6	6	4	7	6	6	6	5	4	54	6	5	6	6	5	28	5	5	6	6	6	28	5	6	5	6	5	27	83
84	81	2	31	2	1	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	56	6	5	5	6	6	28	5	5	6	6	6	28	3	5	2	5	5	20	76
85	82	1	41	3	2	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	63	6	5	6	6	6	29	5	6	6	6	6	29	3	5	3	6	3	20	78
86	83	2	37	2	1	6	7	7	6	7	6	7	5	6	6	63	6	6	6	6	6	30	6	5	6	6	6	29	6	5	5	6	6	28	87
87	84	1	28	3	1	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	64	5	5	6	6	6	28	5	5	6	5	6	27	5	5	5	5	5	25	80
88	85	1	59	3	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	69	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	0	3	6	6	6	21	81
89	86	2	45	3	1	5	5	4	6	5	5	5	6	5	5	51	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	6	6	5	6	5	28	88
90	87	2	28	1	1	6	6	6	5	6	5	7	6	7	6	60	5	5	6	5	5	26	6	6	5	5	6	28	3	5	5	5	5	23	77
91	88	1	53	3	1	5	1	1	6	6	6	6	6	6	6	49	5	5	6	6	6	28	6	5	6	6	6	29	6	5	6	6	5	28	85
92	89	2	18	3	1	6	7	7	6	6	6	6	6	5	5	60	6	6	3	5	6	26	6	3	3	6	6	24	3	6	4	3	6	22	72
93	90	1	35	3	1	5	5	6	5	7	6	6	5	5	5	55	6	5	6	6	6	29	5	5	5	5	5	25	0	4	4	5	5	18	72
94	91	1	39	2	1	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	68	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	6	5	5	5	6	27	87
95	92	2	25	2	1	4	5	6	5	6	5	7	5	6	3	52	5	5	3	6	6	25	6	6	6	6	6	30	5	5	5	6	5	26	81
96	93	2	23	2	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	6	30	90
97	94	2	29	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	59	5	4	6	5	5	25	4	5	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	69

Escala de Entusiasmo Laboral “ULTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE” (UWES 15)

INSTRUCCIONES:

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan en el trabajo. Marque con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente.

N°	Ítems	Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: Algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.							
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.							
4	Soy muy persistente en mis responsabilidades.							
5	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.							
6	Mi trabajo está lleno de retos.							
7	Mi trabajo me inspira.							
8	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.							
9	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.							
10	Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.							

N°	Ítems	Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: Algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente
11	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí.							
12	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.							
13	Me “dejo llevar” por mi trabajo.							
14	Estoy inmerso en mi trabajo.							
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							

Validez de contenido de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ENGAGEMENT

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10624918

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Seleкто	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

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 claro

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



Mg. Juan José Kaneko Aguilar
PSICÓLOGO
C. Ps. P. 17040



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Kaneko Aguilar, Juan José**

DNI: **10624918**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNFV	Maestría en Psic. Organizacional	2001-2003
02	UNFV	Doc. En Administración	2003-2005

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UPC	Docente	Chorrillos	2018 a la fecha	Docente en área organizacional
02	Consultora Seleto	Selección	Miraflores	2019 a la fecha	Encargado de selección
03	ADPH Group	Capacitación	Surquillo	2016 a la fecha	Capacitación Inhouse

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



Mg. Juan José Kaneko Aguilar
PSICÓLOGO
C. Ps. P. 17040



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE
SATISFACCIÓN LABORAL**

Observaciones: Las indicadas, en cuanto a la redacción del ítem.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Enrique Gallardo Bozeta

DNI: 07749664

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Institución	Especialidad	Periodo formativo
Universidad Ricardo Palma	Maestría en Comportamiento organizacional y Recursos Humanos	2006 - 2008

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. Inca Garcilaso de la Vega	Docente	Lima	2015 - 2020	Docencia en Psicología Organizacional
02	U. Ricardo Palma	Docente	Lima	2014 - 2021	Docencia en psicología Organizacional y RR.HH.
03	Andale Consulting SAC	Manager RH	Lima	2012 - 2020	Asesor senior en gestión 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

Mg. Enrique Gallardo B.
Psicólogo
C.Ps.P 3586

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ENTUSIASMO LABORAL "ULTRICHT WORK ENGAGEMENT SCALE" (UWES 15)

Observaciones: Las indicadas, en cuanto a la redacción del ítem.

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Enrique Gallardo Bozeta

DNI:07749664

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Institución	Especialidad	Periodo formativo
Universidad Ricardo Palma	Maestría en Comportamiento organizacional y Recursos Humanos	2006 - 2008

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	U. Inca Garcilaso de la Vega	Docente	Lima	2015 - 2020	Docencia en Psicología Organizacional
02	U. Ricardo Palma	Docente	Lima	2014 - 2021	Docencia en psicología Organizacional y RR.HH.
03	Andale Consulting SAC	Manager RH	Lima	2012 - 2020	Asesor senior en gestión de recursos humanos

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



Mg. Enrique Gallardo B.
Psicólogo
C.PsP 3586

Firma y Sello

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE
SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Julio Cesar Castro García

DNI: 08031366

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Institución	Especialidad	Periodo formativo
Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	1981 - 1986

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2017	Docente-Asesor-Jurado
02	Universidad Científica del Sur	Docente	Lima Sur	2016	Docente-Asesor-Jurado
03	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Docente	Lima	1990	Docente-Asesor-Jurado

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



Dr. Julio Cesar Castro Garcia
PSICOLOGO
C.Pu.P 2283



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ENTUSIASMO LABORAL "ULTRICHT WORK ENGAGEMENT SCALE" (UWES 15)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Julio Cesar Castro Garcia

DNI: 08031366

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Institución	Especialidad	Periodo formativo
Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	1981 - 1986

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2017	Docente-Asesor-Jurado
02	Universidad Científica del Sur	Docente	Lima Sur	2016	Docente-Asesor-Jurado
03	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Docente	Lima	1990	Docente-Asesor-Jurado

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

Firma y Sello

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: FLORES CHUMAN, ROCIO ESMERALDA

DNI: 08150402

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Institución	Especialidad	Periodo formativo
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	MAESTRIA EN DIRECCION DE PERSONAS	2014-2016
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO (CHILE)	MAESTRIA EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y DIRECCION DE PERSONAS	2014 -2016

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	ZEGEL IPAE	Docente	Pueblo Libre	2017 - actual	Docente de la carrera de Gestión de RRHH y Diplomados en RRHH
02	UNIMAR S.A.	Jefe de Gestión y Desarrollo Humano	Callao	2008 - actual	Gestion de todos los procesos de RRHH para el personal administrativo, comercial y operativo de la empresa

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ENTUSIASMO LABORAL "ULTRICHT WORK ENGAGEMENT SCALE" (UWES 15)

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: FLORES CHUMAN, ROCIO ESMERALDA

DNI: 08150402

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Institución	Especialidad	Periodo formativo
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO	MAESTRIA EN DIRECCION DE PERSONAS	2014-2016
UNIVERSIDAD DEL DESARROLLO (CHILE)	MAESTRIA EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y DIRECCION DE PERSONAS	2014 -2016

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	ZEGEL IPAE	Docente	Pueblo Libre	2017 - actual	Docente de la carrera de Gestión de RRHH y Diplomados en RRHH
02	UNIMAR S.A.	Jefe de Gestión y Desarrollo Humano	Callao	2008 - actual	Gestion de todos los procesos de RRHH para el personal administrativo, comercial y operativo de la empresa

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



Firma y Sello

Solicitud de aplicación de pruebas en la Empresa DC COM

SOLICITO: Permiso para realizar
Trabajo de Investigación

SEÑOR DIEGO CHAVES QUESADA
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DC COM SAC:

Yo, ROMERO VELARDE STEPHANY CAROLINA, identificada con DNI N° 45203197, con domicilio Pasaje Bahía de Paracas 170 3er piso del distrito de San Miguel, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando el Taller de Elaboración de Tesis en la Universidad César Vallejo Filial Callao, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su organización sobre "ENGAGEMENT Y SATISFACCION LABORAL EN ASESORES DE VENTA DE UNA AGENCIA DE LIMA METROPOLITANA EN CONTEXTO DE PANDEMIA, 2021" para optar el Título de Licenciada en Psicología.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Callao, 24 de febrero de 2021



ROMERO VELARDE STEPHANY CAROLINA
DNI N° 45203197

Carta de Aceptación de la empresa DC COM



DIEGO CHAVES QUESADA ISASA

GERENTE GENERAL

CONSTANCIA

Que la Srta. Stephany Romero Velarde, identificada con DNI N° 45203197 está autorizada para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ASESORES DE VENTA DE UNA AGENCIA DE LIMA METROPOLITANA EN CONTEXTO DE PANDEMIA, 2021**, con el fin de aplicar una encuesta anónima al personal de ejecutivos de ventas que se encuentra a mi cargo, por tal motivo queda consentida su petición para realizar dicha encuesta.

Miraflores, 10 de marzo de 2021.



Diego Chaves Quesada Isasa
-Gerente General
DC COM SAC 20601975689

Autorización de aplicación de la Escala UWES



STEPHANY CAROLINA ROMERO VELARDE <stromerov@ucvvirtual.edu.pe>

Authorization of test application for thesis preparation

Schaufeli, W.B. (Wilmar) <w.schaufeli@uu.nl>
Para: STEPHANY CAROLINA ROMERO VELARDE <stromerov@ucvvirtual.edu.pe>

21 de febrero de 2021, 8:55

Dear Stephany,

Thank you very much for your interest in my work.

You may use the UWES free of charge, but only for non-commercial, academic research. In case of commercial use, we should draft a contract.

Please visit my website (address below) from which the UWES can be downloaded, as well as all my publications on the subject.

Good luck with your research.

With kind regards,

Wilmar Schaufeli

Wilmar B. Schaufeli, PhD | Professor emeritus of Work and Organizational Psychology | *Social, Health & Organizational Psychology* | Utrecht University | P.O. Box 80.140, 3508 TC Utrecht, The Netherlands | P Phone: (31) 6514 75784 | Site: www.wilmarschaufeli.nl | [citations](#) | [Clarivate highly cited researcher](#) |

Op 20 feb. 2021, om 22:13 heeft STEPHANY CAROLINA ROMERO VELARDE <stromerov@ucvvirtual.edu.pe> het volgende geschreven:

Dear Dr. Schaufeli / Dr. Bakker

Good evening :

I am a student from the César Vallejo University, from the city of Lima Peru, my name is Stephany Romero Velarde, I aspire to obtain a degree in psychology. The reason for this email is to request your authorization to apply the UWES 15 scale to the company where I work.

The university asks me as evidence for an email from the author of the test, or the person who adapts the test, authorizing its application.

Attached registration form as proof of belonging to the aforementioned house of studies.

Without further ado, I say goodbye, awaiting your response.

Kind regards,

Autorización de aplicación de la Escala de Informado Satisfacción Laboral



STEPHANY CAROLINA ROMERO VELARDE <stromerov@ucvvirtual.edu.pe>

Autorización de aplicación de prueba para elaboración de tesis

Cesar A. Merino Soto <sikayax@yahoo.com.ar>
Responder a: "Cesar A. Merino Soto" <sikayax@yahoo.com.ar>
Para: STEPHANY CAROLINA ROMERO VELARDE <stromerov@ucvvirtual.edu.pe>

15 de febrero de 2021, 0:14

Estimada futura colega,
Puede usarlo, pero no ponga los ítems en su tesis o proyecto.
Cordialmente,

Cesar A. Merino Soto

Psic.

Scopus: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorid=55318760500>

Loop: <http://loop.frontiersin.org/people/344883/overview>

Academia: <http://usmpe.academia.edu/CesarMerino/>

Researcherid: <http://www.researcherid.com/rid/B-8798-2009>

Redalyc: <http://www.redalyc.org/autor.oa?id=2634>

ScholarGoogle: <https://scholar.google.com/citations?user=Z3vLb9gAAAAJ&hl>

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1407-8306>

IRALIS: <http://www.iralis.org/?q=node%2F10&paso=10&letra=M&id=4879>

Mysciencework: <https://www.mysciencework.com/profile/cesar.merino-soto>

CvLAC: 00016759772018105125

GrowKudos: https://www.growkudos.com/profile/cesar_merino-soto

Nosce te ipsum

En domingo, 14 de febrero de 2021 21:09:19 GMT-8, STEPHANY CAROLINA ROMERO VELARDE <stromerov@ucvvirtual.edu.pe> escribió:

Estimado Dr. Merino,

Buenas noches:

Soy una estudiante de la Universidad César Vallejo, mi nombre es Stephany Romero Velarde, aspiro a obtener la licenciatura de psicología. El motivo de este correo es para solicitar a usted su autorización para poder aplicar a la empresa donde laboro la prueba que usted ha validado en Lima: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL. La tesis a elaborar se denomina "Inteligencia emocional y satisfacción laboral en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia".

La universidad me solicita como medio probatorio un correo electrónico del autor de la prueba, o de la persona que adapta la prueba, autorizando la aplicación de la misma.

Adjunto ficha de matrícula como constancia de pertenecer a la casa de estudios anteriormente mencionada.

Consentimiento Informado

Encuesta

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer las diferentes opiniones que cada trabajador tiene ante una serie de enunciados enmarcados en un contexto laboral. La prueba es anónima, te tomará aproximadamente 15 minutos para resolverla.

Agradeciendo de antemano su gentil colaboración.

***Obligatorio**

Consentimiento Informado

La información recopilada será estrictamente confidencial . Recuerda, no existen respuestas correctas o incorrectas. Tu participación es voluntaria.

¿Acepta participar?

- Sí
- No



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROMERO VELARDE STEPHANY CAROLINA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Engagement y satisfacción laboral en asesores de venta de una agencia de Lima Metropolitana en contexto de pandemia, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROMERO VELARDE STEPHANY CAROLINA DNI: 45203197 ORCID 0000-0002-6015-6483	Firmado digitalmente por: STROMEROV el 18-06- 2021 19:24:13

Código documento Trilce: INV - 0231491