UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Psicología

**SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT EN
EMPLEADOS DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE
CAMPAMENTOS MINEROS**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Psicología**

RODRIGO ALBERTO RIOS MORE
(0000-0003-2606-2827)

Asesor:
Mg. Jhonatan Steeven Baruch Navarro Loli
(0000-0001-6264-3157)

Lima - Perú
2021

Dedicatoria

A mis padres, pues sin ellos no lo habría logrado. Muchos de mis logros se los debo en parte a ustedes.

Gracias madre y padre.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados del servicio de alimentación ubicados en los campamentos mineros de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho. Se tuvo como muestra 107 empleados cuyos rangos de edad fueron de 20 y 50 años. Asimismo, se utilizaron los inventarios de Utrecht Work Engagement Survey (UWES) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20/26). Los resultados prueban la existencia de la relación entre el vigor y dedicación con la satisfacción con la supervisión ($r = .274$, $r = .322$), satisfacción intrínseca ($r = .359$, $r = .417$), satisfacción con la producción ($r = .287$, $r = .327$) y satisfacción con la participación ($r = .316$, $r = .351$). Se puede concluir que las variables vigor y dedicación tienen una relación con satisfacción con la supervisión, satisfacción intrínseca, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la participación.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Engagement, Operarios, Campamentos mineros

Abstract

This study had as its main objective to determine the relationship between job Satisfaction and engagement in workers of foodservice in mining camps of Moquegua, Cerro de Pasco and Ayacucho, the sample for this study were 107 employees, age ranging between 20 and 50 years. The instruments utilized were Utrecht Work Engagement Survey (UWES) and Job Satisfaction questionnaire (S20/26). The results were that a relationship exists between vigor and dedication with satisfaction with supervision ($r = .274$, $r = .322$), intrinsic satisfaction ($r = .359$, $r = .417$), satisfaction with production ($r = .287$, $r = .327$) y satisfaction with participation ($r = .316$, $r = .351$). It can be concluded that the variables vigor and dedication have a relationship with satisfaction with supervision, intrinsic satisfaction, satisfaction with the quality of production and satisfaction with participation.

Keywords: Job Satisfaction, Engagement, operators, Mining camps.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	5
MÉTODO	25
Tipo y Diseño de Investigación	25
Participantes	25
Mediciones / Instrumentos de Medición	26
Procedimiento	28
Análisis de Datos	29
RESULTADOS	30
DISCUSIÓN	322
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	3939
ANEXOS	49

Índice de tablas

TABLA 1: Características Sociodemográficas	26
TABLA 2: Análisis descriptivos para Satisfacción Laboral y Engagement	30
TABLA 3: Correlación entre variables de estudio	31

Introducción

La sociedad actual se encuentra en medio de una crisis sanitaria ocasionada por la pandemia generada por la enfermedad Covid-19, la cual se expandió en más de cien países de manera simultánea (Organización Mundial de la Salud, 2020). Esta crisis representa un riesgo para la salud, entornos laborales y el bienestar de millones de personas (Briones, 2020). Varias organizaciones gubernamentales han aplicado restricciones en la movilización en forma de lockdown, cierre de emergencias o cuarentenas lo cual ha tenido efecto en el ámbito económico, social y laboral de los empleados (Bonnaccorsi et al., 2020; Kraemer et al., 2020).

Por otro lado, los resultados de la implementación de medidas restrictivas en países como China e Italia fueron comparados con efectos de desastres naturales y afectaron a los sectores con mayores niveles de pobreza en la población (Bonnaccorsi et al., 2020). Por lo tanto, es importante que se realicen investigaciones en poblaciones que se encuentren dentro del contexto de medidas restrictivas; debido a que, permitirá optimizar los efectos positivos, teniendo en cuenta los impactos negativos en la libertad de movilización, economía y sociedad en general (Kraemer et al., 2020).

En el Perú, se han implementado medidas de higiene restrictivas a causa de la pandemia. Las medidas empezaron a realizarse desde el 11 de marzo del 2020 en el Decreto Supremo N°008-2020-SA; dentro de las medidas de emergencia sanitaria se encontraban inicialmente restricciones en la movilización internacional, suspensión de centros educativos, suspensión de actividades o eventos sociales y restricciones en el transporte urbano (Ministerio del Trabajo [MINTRA], 2020).

En este contexto, la sociedad peruana se vio involucrada con normas de distanciamiento en la sociedad; así como, la suspensión de diversas actividades económicas.; como consecuencia de estas medidas restrictivas el empleo tuvo indicadores desfavorables, estos resultados

negativos en el sector formal privado estuvieron asociados; principalmente, a los efectos de restricción en la movilización, lo que ha originado que el porcentaje de empleo en el sector formal privado disminuya drásticamente en relación al año anterior (MINTRA, 2020).

Cabe mencionar que, es primordial que se investigue más aspectos del bienestar psicológico, sobre todo en trabajadores del segmento minería; ya que, trabajan en condiciones laborales diferentes a los empleados de régimen regular, las cuales, afectan directamente al bienestar psicológico. El trabajo acumulativo conlleva a la soledad, y en esas circunstancias, el trabajador adquiere comportamientos con altos niveles de ansiedad y depresión; generalmente, se detectan resultados negativos como alimentación deficiente, hasta 30 enfermedades profesionales, exposición a riesgos físicos, además de las dificultades inherentes del trabajo en altura (MINTRA, 2002). Por otro lado, trabajar separado de la familia y amigos por un largo periodo de tiempo tiene consecuencias negativas al proceso de bienestar y adaptabilidad (Vinhas & Veiga, 2019), sentimientos de homesickness, así como también distracción y fallas cognitivas (Costa & Leal, 2008, citado en Vinhas & Veiga, 2020).

Los cambios en condiciones laborales generan demandas o exigencias que son potenciales estresores y afectan aspectos personales, organizacionales como la satisfacción laboral (Ozamiz, Dosil, Picaza, & Idoiaga, 2020). La SL es un aspecto altamente valorado en la sociedad actual y tiene mayor atención para la investigación psicológica (Flores & Salazar, 2019). La importancia del estudio de la SL se encuentra en su relación con la salud física y mental del trabajador (Spector, 1997; Salanova, 2014); así como, el impacto que tiene en el rendimiento del empleado (Flores & Salazar, 2019; Hosie, 2009; Judge, Bono, Thoresen, & Patton, 2001; Meliá, 2020; Schleicher, Watt, & Greguras, 2004). En contraste, la falta de satisfacción laboral es un principal motivo de rotación de personal (Lee & Wilbur, 1985; Meliá et al., 2020; Spector, 1997), genera desconfianza (Wiley, 2000) y causa conductas

indeseables para la organización como el ausentismo y falsificación de descansos médicos (Soriano, Kozuznik, & Peiró, 2019).

De igual manera, es importante evaluar aspectos intrínsecos como el engagement. Esta variable se considera importante para la investigación psicológica (Baumruk, 2006; Richman 2006; Shaw, 2005; Lipson, 2020, Van-Tuin, Schaufeli, Broeck, & Van Rhenen, 2020), influyente para las organizaciones (Bakker & Leiter, 2010; Van Tuin et al., 2020) porque ha sido relacionado con efectos individuales positivos (Bakker, Demerouti, Schaufeli, & Xanthopoulou, 2007), incrementa la productividad del grupo (Schaufeli, Salanova, Gonzales Roma, & Bakker, 2002; Wang & Hsieh, 2013), tiene como resultado la motivación en los trabajadores, lo cual influye positivamente al contribuir directamente en el rendimiento (Bakker, et al, 2007; Schaufeli & Bajer, 2004; Schaufeli, Salanova, Despoina, & Bakker, 2010; Barbera, Macey, Schneider, & Young, 2009; Shuck & Herd, 2012) y promueve mayores niveles de energía, entusiasmo, relación con el rol en el trabajo (Macey & Schneider, 2008) y auto eficacia (Bandura, 2010). Los empleados experimentan su trabajo de manera divertida y pierden el sentido del tiempo en el trabajo (Bakker & Demerouti, 2008). Adicionalmente, muestran mejoras en los niveles de bienestar y reportan un ambiente de trabajo más saludable (Kossek et al., 2014, citado en Van Tuin, Schaufeli, Broeck, & Van-Rhenen, 2020). En contraste, un bajo nivel de engagement tiene impactos negativos en el autoconcepto (Veiga et al., 2002, 2020), los empleados pierden un sentido de energía y conexión efectiva con su trabajo, y conlleva al estrés en el trabajo (Maslach, 1977; Schaufeli, 2008). Asimismo, y a pesar de contar con investigaciones que demuestran los efectos positivos del engagement y satisfacción laboral, Sorenson (2013) ha reportado que el porcentaje promedio de empleados engaged es de 13% a nivel mundial y los empleados disengaged los superan en una ratio de 2 a 1.

En la actualidad, a nivel nacional no existen artículos publicados sobre la asociación de

ambas variables. Los estudios internacionales indican que el engagement es una potencial fuente de satisfacción laboral (Schaufeli, 2013), porque está fuertemente correlacionada con las dimensiones principales de engagement en el trabajo (Mérida-Lopez, Extremera & Rey, 2017). También el engagement y la SL son indicadores de bienestar prácticos y relevantes para el estudio científico (Bakker, Albrecht, & Leiter, 2011; Cifre, Vera, Rodríguez-Sanchez, & Pastor, 2013); finalmente, si empleados de una organización cuentan con un alto nivel de engagement, es probable que también tengan un alto el nivel de satisfacción laboral (Ogbuanya & Chukwuedo, 2017).

Teniendo en cuenta que las condiciones inherentes al trabajo en campamentos mineros afectan al trabajador (Vinhas & Veiga, 2020; MINTRA, 2020) y las condiciones actuales de la sociedad representan un riesgo para entornos laborales y el bienestar de millones de personas (Briones, 2020); asimismo, afecta los aspectos psicológicos como la satisfacción laboral y engagement. El presente estudio plantea la pregunta de investigación ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y el engagement en empleados del servicio de alimentación de campamentos mineros?

Bases teóricas

Satisfacción laboral

En la actualidad, no hay un consenso acerca de la definición de la satisfacción laboral (Danang, 2015; Mumford, 2009; Peiró et al., 1989,); la ambigüedad del concepto de satisfacción laboral es explicada principalmente debido a que los investigadores definían la SL según el propósito de sus investigaciones (Moreno-Jiménez, Ríos, Rodríguez, Canto-Ortiz, San Martín-García, & Perles-Nova, 2010) e incluso esto ha generado que la consideren como atórica, debido a la cantidad de definiciones que tienen sentido (Griffin & Batteman, 1986 citado en Peiró, Gonzales-Roma, Bravo, & Zuriaga, 1995).

Existen investigadores que definen la SL en el marco de estados emocionales, o percepción

del trabajador hacia el entorno de trabajo (Peiró et al., 1984, citado en Rodríguez 2007) la cual fue descrita como una posición afectiva al entorno laboral (Price & Mueller, 1986). Según Danang (2015) se refiere a un estado emocional de un empleado a su trabajo; otros investigadores la describen como sentimientos positivos obtenidos de la evaluación de las características de la satisfacción del empleado (Robbins & Judge, 2013) o el sentimiento de ser feliz acerca de la evaluación comprensiva de aspectos de trabajo (Dole & Schroedr, 2001 citado en Koesmono, 2005; Sutyem, Trsimiyanti, Linda, Yonita, & Suheri, 2020). Asimismo, otros investigadores la definen como una visión multidimensional o estado final de diferentes procesos psicológicos (Volkwein & Parmley, 2000) como la visión de Locke (1976) en la cual la satisfacción laboral es un estado emocional positivo, resultado de la percepción del trabajador hacia su experiencia laboral. Finalmente, se considera a la satisfacción laboral como una actitud hacia su entorno laboral (Bravo et al., 1992; Harpaz, 1983; Schneider et al., 1975; Peiró, 1989).

Según Obijuru (2020) la satisfacción laboral fue descrita inicialmente dentro de la teoría dual de la motivación de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959, citado en Gaziel 1986) quienes explican que los individuos tienen dos diferentes grupos de necesidades: la necesidad de evitar el dolor, y su necesidad de crecer psicológicamente. En base a ello, Herzberg (1959) ideó un marco teórico de factores duales de la motivación que ha atraído la atención de administradores organizacionales y psicólogos organizacionales, y se refleja la creación de administración y motivación hacia el trabajo.

La teoría dual de la motivación de Herzberg (1959, citado en Shen Kian, 2013) define dos grupos de factores: factores motivacionales y factores higiénicos. Estos factores son primordiales en los niveles de actitud hacia al trabajo y rendimiento. La satisfacción laboral es el resultado directo de los factores de la teoría dual de Herzberg: los factores motivacionales son intrínsecos e incrementan la SL de los trabajadores; mientras que factores

higiénicos son extrínsecos y previenen la insatisfacción laboral. Por otro lado, Herzberg (1959) describió que una organización que cubra completamente los factores higiénicos en el colaborador no tendrá necesariamente como resultado la SL; para incrementar el rendimiento, productividad y SL es necesario cubrir los factores de motivación intrínsecos. La teoría dual de Herzberg (1959) argumenta que cubrir las necesidades extrínsecas o factores higiénicos de los individuos no los motivarán a realizar esfuerzo en el trabajo, solo previene la insatisfacción, porque para lograr una motivación de individuos se necesita niveles intrínsecos o factores motivacionales.

Según Robbins (2009, citado en Shen Kian, 2013) los factores extrínsecos o factores higiénicos también se conocen como factores contextuales del trabajo, y son provistos por otras personas exclusivamente para empleados, estos factores son utilizados como motivaciones para crear un ambiente de trabajo favorable donde los empleados se sientan cómodos. Entre los factores higiénicos más importantes se encuentran la política de la compañía, administración, supervisión, relación con el supervisor, condiciones laborales, salario, relación con los compañeros, vida personal, relación con subordinados, status y seguridad (Herzberg, 1959, citado en Smerek & Peterson, 2007).

Según Robbins (2009, citado en Shen Kian, 2013). Los factores intrínsecos son efectivos en crear y mantener efectos durables en el tiempo en la satisfacción laboral y rendimiento de los empleados; porque, estos factores son necesidades básicas para el bienestar psicológico. Los factores intrínsecos influyen a los empleados a tener intereses adicionales a su rol de trabajo, cuando los empleados tienen satisfecho las necesidades motivacionales, su rendimiento y eficiencia es mejorada (Robbins, 2009, citado en Shen Kian, 2013). Los factores intrínsecos o motivacionales incluyen el trabajo en sí mismo, el logro, la responsabilidad, progreso, crecimiento y el reconocimiento (Herzberg, 1959, citado en Smerek & Peterson, 2007).

Finalmente, la teoría de Herzberg (1959, citado en Shen Kian, 2013) propone que factores

higiénicos y factores intrínsecos son interdependientes uno de otro y no son necesariamente opuestos y según Shen Kian (2013) las organizaciones deberán modular sus operaciones con el objetivo de aumentar ambos niveles de motivación en sus empleados.

Este trabajo se centra en la teoría recolectada por el enfoque multidimensional de Peiró et al. (1984, citado en Rodríguez 2007) quien describe la satisfacción laboral como las actitudes que se desarrollan por un trabajador hacia su entorno laboral o situación en el trabajo. Según Peiró (1985) distingue entre las actitudes o disposición del trabajador para actuar de forma determinada en relación a diferentes aspectos específicos del entorno de trabajo o de las medidas que la organización utiliza, por ende, la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores que están relacionados a este. En conclusión, es una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas a diferentes aspectos del trabajo y de la organización (Avallone & Paplomatas, 2005; Peiró et al., 1995; Tharenou, 1993).

Para Meliá y Peiró (1989) la SL puede explicarse por las actitudes o disposiciones del trabajador hacia:

1. Satisfacción con la supervisión y participación: la SS se define como supervisión percibida por los empleados, apoyo percibido de parte de los empleados, justicia recibida por la organización e igualdad entre empleados y la percepción del trabajador acerca de la proximidad y la frecuencia de supervisión (Meliá & Peiró, 1989, 1990).
2. Satisfacción con la remuneración: Definida por el nivel de cumplimiento de convenios laborales, incentivos económicos, negociaciones laborales, salario, oportunidad de mejora, promoción y formación (Meliá & Peiró, 1990).
3. Satisfacción intrínseca: Se refieren a la satisfacción que tiene el empleado hacia el trabajo en sí mismo; asimismo, las oportunidades que ofrece la organización de que el empleado pueda especializarse en algo en lo que le guste o se sienta cómodo haciendo,

destaque y el nivel de capacidad para decidir por uno mismo (Meliá & Peiró, 1990).

4. Satisfacción con el ambiente físico: se refieren al entorno físico del área de trabajo donde el empleado realiza sus labores, en este factor se incluye variables como limpieza, higiene, salubridad, temperatura, ventilación e iluminación (Meliá & Peiró, 1990).

5. Satisfacción con la cantidad de producción: Se refiere al ritmo y cantidad de trabajo percibido por el trabajador (Meliá & Peiró, 1990).

6. Satisfacción con la calidad de producción: Se refiere a los medios materiales con los que el trabajador cuenta para realizar su trabajo, y la calidad del producto final (Meliá & Peiró, 1990).

En cuanto a los factores externos que afectan a la Satisfacción laboral, está altamente correlacionada de manera negativa con propensión al abandono (Meliá & Peiró, 1984, 2002). Del mismo modo, con variables como tensión, conflicto de rol y ambigüedad de rol (Peiró et al., 2000).

Engagement

Robbins y Judge (2013, citado en Sutyem et al., 2020) describen el engagement como entusiasmo, satisfacción y involucramiento que tiene un empleado con el trabajo que realiza. Otros investigadores lo categorizan como una actitud positiva hacia la organización y valores de los empleados (Kular, Gatenby, Ressa, Soane, & Truss, 2008) el concepto no puede ser separado de satisfacción en el trabajo, porque ambos influyen en la moral del empleado hacia la organización (Schmidt, Law, Hunter, Roethsen, Pearlman, & McDaniel, 1993).

El engagement fue descrito inicialmente por Kahn (1990) como la versión preferible de la persona en labores del trabajo, y su variable opuesta disengagement que vendría a ser el desacoplamiento del sí-mismo hacia los roles de trabajo. Luego, el engagement fue descrito como energía, involucramiento y eficacia, variables consideradas opuestas a las descritas por el Burnout, síndrome de “quemarse” (Maslach, 2001) porque un trabajador engaged tiene un

sentido de conexión energética y afectiva hacia las actividades del rol de trabajo (Maslach et al., 1997; Maslach et al 2002). Por lo tanto, el engagement vendría a describirse por un puntaje bajo de burnout en la escala Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Leiter, 2007). Sin embargo, Schaufeli y Bakker (2002) indican que no es prudente esperar que el burnout y en engagement sean perfectamente opuestos; ya que, cuando un trabajador no tiene un puntaje alto en burnout no significa inmediatamente que tendrá un puntaje alto en engagement; por lo tanto define a los dos constructos psicológicos como interdependientes y, deben ser medidos de forma diferenciada, a través del Maslach Burnout Inventory y el Utrecht Work Engagement Survey (Salanova & Llorens, 2008; Schaufeli & Baker, 2001, 2004).

La presente investigación se basará en la definición propuesta por Schaufeli (2002) donde el engagement es descrito como un estado de mente positivo, satisfactorio y se relaciona al trabajo, caracterizado por sus dimensiones vigor, dedicación y absorción; específicamente la capacidad de los colaboradores de ir más allá de la descripción del trabajo. Asimismo, se describe como más que un estado momentáneo, es un estado persistente en el tiempo, un estado cognitivo penetrante que no se enfoca en ningún objeto particular, evento, individuo o comportamiento (Schaufeli et al., 2002). Asimismo, está compuesto por dos variables subyacentes relacionadas al bienestar, relacionado al trabajo y directamente opuestas al burnout: el vigor y la dedicación se oponen directamente con burnout y despersonalización respectivamente (Schaufeli & Bakker, 2001) mientras que la absorción no está opuesta al burnout.

La primera sub dimensión del engagement es el vigor, que está influida por la variable activación, un bajo nivel de activación en el trabajador es denominado como agotamiento, mientras que un alto nivel de esta variable se denomina vigor. El vigor se caracteriza por una gran voluntad del individuo en dedicar el esfuerzo al trabajo y persistencia ante las

dificultades; asimismo, un alto nivel de vigor en el trabajador tiene como resultado grandes niveles de energía y resiliencia mental, así como la voluntad de invertir el esfuerzo en el trabajo, y de persistir ante dificultades (Salanova, 2000; Schaufeli et al., 2000).

La segunda sub dimensión del engagement es la dedicación, la cual es influido por la variable identificación, donde un trabajador con bajo nivel de identificación es caracterizado por el cinismo, mientras que un alto nivel de identificación se describe como dedicación. La dedicación se caracteriza por el sentido de significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío (Schaufeli et al., 2002); asimismo, se relaciona la variable dedicación con involucramiento, el cual es definido como implicación psicológica en el trabajo (Kanungo, 1982; Lawyer & Hall, 1970, citado en Torres, 2016), y a diferencia del involucramiento, no solo se refiere a un estado cognitivo particular o creencia sino adiciona a la dimensión afectiva (Schaufeli et al., 2002).

Por último, la tercera sub dimensión del engagement es absorción, la cual fue inicialmente descrita como la concentración completa y profundamente absorta en el trabajo, es caracterizada por un alto nivel de felicidad y concentración que deriva a una sensación de que “el tiempo pasa volando” y este sentimiento termina cuando el trabajador cesa de realizar su labor (Schaufeli et al., 2002; 2013). Por otro lado, se relaciona la absorción con una variable descrita como flow, un estado óptimo de experiencia caracterizado por atención focalizada, mente clara, concordancia entre mente y cuerpo (Csikszentmihalyi, 1990). Sin embargo, la absorción, a diferencia del flow, incluye un estado de mente penetrante y persistente al tiempo (Schaufeli, 2002). Finalmente, la absorción fue descrita por 30 encuestados como un aspecto relevante del engagement (Schaufeli, 2002) y, a diferencia de las primeras variables del concepto engagement, no es opuesto a la ineficacia profesional, la tercera subdimensión del burnout.

La aplicación del instrumento Utrecht Work Engagement Survey (UWES) por Schaufeli

(2006, 2010) indica que los puntajes altos en absorción usualmente describen a un trabajador feliz de involucrarse en su trabajo y que presentan dificultades al terminar de trabajar, y de manera contraria, los individuos con bajo nivel de absorción trabajan con la esperanza de terminar de trabajar. Asimismo, Schaufeli realizó entrevistas estructuradas cuyo resultado indica que empleados engaged usualmente toman iniciativa en el trabajo y generan auto retroalimentación positiva (Schaufeli, Tares, Le Blanc, Bakker, & De Jong, 2001). Para Schaufeli (2002), el acercamiento de satisfacción engagement del empleado se refiere al involucramiento y satisfacción individual, así como entusiasmo por el trabajo, los recursos orientados al personal y relacionados con el rol de trabajo en contextos ocupacionales influyen en el engagement y niveles de Burnout de los empleados, ayudándolos con las demandas de trabajo y resultando positivamente en comportamientos organizacionales positivos, satisfacción laboral, compromiso y bienestar general (Bakker & Schaufeli, 2006).

Antecedentes

Nacionales

Messarina (2019) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en trabajadores pertenecientes una empresa distribuidora de vidrios; la muestra estuvo compuesta por 100, cuya edad promedio fue de 30 años, a quienes se les aplicó el cuestionario UWES 17 (Schaufeli & Bakker, 2003, citado en Messarina, 2019) y el cuestionario de satisfacción laboral (Chiang, Gomez, & Salazar, 2014, citado en Messarina, 2019). Mediante un análisis de correlación, se determinó una relación positiva ($r = .30$, $p < .01$) entre las variables en mención, por lo tanto, la satisfacción laboral y el engagement son altamente correlacionales de manera positiva. la autora afirma que el vigor se encuentra relacionado positivamente a la variable de satisfacción laboral ($r = .30$, $p < .01$). Finalmente, concluye que el trabajador con un alto nivel de engagement involucra un alto nivel de motivación, proactividad, responsabilidad y involucramiento con su organización,

además, son eficazmente responsables y responden ante las adversidades de la organización con creatividad, resultando en una mayor rentabilidad e incremento en productividad.

Candia, Castro y Sánchez (2017) realizaron una investigación cuyo objetivo era identificar la influencia de la satisfacción laboral y engagement en la intención de rotar del personal perteneciente de una organización minera. La muestra estuvo compuesta por 403 empleados en labores como analistas, ingenieros, coordinadores y asistentes, donde el 75% de los empleados fueron varones con una edad promedio de 35 años. Se les aplicó el UWES 15 (Schaufeli & Bakker, 2003, citado en Candia et al., 2017) y el cuestionario de satisfacción S20/23 (Meliá & Peiró, 1989, citado en Candia et al., 2017) y el Cuestionario Daniela All (2012) que mide intención de rotar. Los resultados de esta investigación demuestran que el vigor, satisfacción con la remuneración y la satisfacción con la supervisión influyen significativamente para explicar la intención de rotar, con un índice $R^2 = .430$. Por otro lado, la dimensión engagement vigor tiene una relación alta con la satisfacción intrínseca $r = .543$; satisfacción física ($r = .247$), satisfacción con las prestaciones económicas ($r = .355$), satisfacción con la supervisión ($r = .459$) y satisfacción con la participación ($r = .409$). Asimismo, la variable dedicación también se relaciona de manera positiva con la satisfacción intrínseca ($r = .515$), satisfacción con ambiente físico ($r = .368$), satisfacción con la supervisión ($r = .348$) y satisfacción con la participación ($r = .390$). Finalmente, concluyen que un personal con bajo nivel de engagement obtendrá resultados bajos en la satisfacción laboral y ambas variables aumentan la probabilidad de intención de rotación. Al aumentar la variable vigor se disminuye la intención de rotar, por lo tanto, es una variable predictora confiable de la rotación y deberá ser altamente priorizada por las organizaciones

Huapaya (2017) realizó un estudio en el cual tuvo como objetivo examinar la relación entre las variables psicológicas engagement y SL en profesores de secundaria en instituciones públicas de Nuevo Chimbote. La muestra de esta investigación se conformó por 350

profesores, los cuales fueron evaluados con la herramienta Utrecht Work Engagement Scale – 9 (UWES-9) (Schaufeli & Bakker, 2003) y la Escala de Satisfacción laboral (Palma, 2006). Los resultados demuestran una relación existente de manera positiva y moderada $r = .5$ ($p < .01$) entre las variables de estudio. La presente investigación llega a la conclusión que las variables del engagement se correlaciona con la satisfacción laboral.

Internacionales

Orgambídez-Ramos, Pérez-Moreno y Borrego (2015) realizaron una investigación publicada en Journal of Work and Organizational Psychology, cuyo objetivo fue examinar la relación rol de estrés, work engagement y satisfacción laboral. La muestra estuvo compuesta con 586 trabajadores de España, edad promedio 37.11, 50% mujeres. Para evaluar el término engagement utilizaron Utrecht Work Engagement Scale UWES-9 (Schaufeli, 2002). Para evaluar la satisfacción en el trabajo utilizaron la escala S10/12 (Meliá & Peiró, 1989). Los resultados muestran una relación positiva $r = .46$. La investigación concluye que tanto el engagement y satisfacción laboral se relacionan positivamente y ambos son predictores importantes uno del otro y no son en su totalidad mediadores del estrés de rol.

Al dalahmen, Masa' deh, y Khalaf (2018) realizaron una investigación publicada en Canadian Center of Science and Education, donde buscaron investigar los efectos del engagement mediante el rol de satisfacción laboral para empleados de Information Technology (IT), en organizaciones IT en Jordania. La muestra estuvo compuesta por 429 empleados de IT donde el 52.2% fue varón. Los instrumentos fueron Minnesota Satisfaction Questionnaire (Hirschfeld, 2000) para la medición de la satisfacción laboral y el UWES 17 (Schaufeli, 2002) para medir engagement. Los resultados muestran una relación positiva de $r = .483$, que indica que existe una relación positiva entre employee engagement y satisfacción laboral. Esto comprueba que las variables independientes satisfacción laboral y las variables dependientes vigor, dedicación y absorción se correlacionan positivamente. Los autores

concluyen que la satisfacción laboral explica significativamente las dimensiones de engagement, y ambas variables son afectadas por la calidad de supervisión de las organizaciones.

Garg, Dar, y Mishra (2018) realizaron una investigación publicada en *Advances in Developing Human Resources* cuyo objetivo fue explicar la relación entre las variables engagement y satisfacción laboral en administradores en varios niveles jerárquicos del sector privado en rubro bancario en India. La muestra estuvo compuesta por 147 administradores del rubro bancario, empresas privadas de India. Se utilizó el Minnesota Satisfaction Questionnaire (Hirschfeld, 2000) para medir el nivel de satisfacción laboral entre los empleados. Para medir la variable engagement se utilizó el UWES 9 (Schaufeli, 2006). Tuvo como resultado una correlación entre vigor y satisfacción intrínseca donde los valores fueron de $r = .531$ y R^2 ajustado $= .275$, lo que indica que existe una correlación moderada y positiva entre ambas variables. Los autores de la presente investigación concluyen que la relación entre satisfacción laboral y engagement es positivamente moderada.

Yakin y Erdil (2013) realizaron una investigación titulada *Relationships Between Self Efficacy and Work Engagement and the effects of Job Satisfaction*. Cuyo objetivo principal fue examinar la relación entre auto eficacia, Work engagement y satisfacción laboral. Se utilizaron las escalas de Minnesota MJSS (Hirschfeld, 2000) para medir la auto eficacia se utilizó el ítem scale (Scharer, 1982, citado en Yakin & Erdil, 2013), el engagement fue medido por la escala 18-S (Rich, Lepine, & Crawford, 2010) cuyas dimensiones eran emocional, física y engagement cognitivo. La muestra estuvo compuesta por 161 contadores públicos de Turquía. Los resultados indican correlación entre las variables emotional engagement y Satisfacción intrínseca con un valor de $r = .695$ siendo una correlación alta y positiva. Resultado similar de las variables physical engagement y cognitive engagement ($r = .491$). Los autores concluyen que se investigaron variables de autoeficacia, engagement y

satisfacción laboral, y los resultados son consistentes con estudios anteriores entre las variables mencionadas, además, que los lazos más fuertes son entre el engagement y satisfacción intrínseca.

Chung-Song, Hye-Sang, y Kyung-Eun (2007) realizaron un estudio cuyo objetivo fue investigar las influencias de Burnout, engagement y salud en el trabajo hacia la satisfacción laboral de empleados del servicio de alimentación en Seoul. La muestra está compuesta de 416 empleados en la cual el 99% fue de género femenino y el 70% fue mayor a 40 años. Los instrumentos utilizados fueron Maslach Burnout Inventory (Maslach, 1989) UWES-15 (Schaufeli, 2002) y Job Satisfaction Assesment (Kwon, 1999). Los resultados demostraron que la variable dedicación tiene una correlación baja con la variable satisfacción hacia el trabajo con un $r = .343$, en relación al trabajo obtuvo un resultado de $r = .147$; asimismo, dedicación obtuvo una correlación positiva significativa en relación a la satisfacción hacia la supervisión de magnitud leve con un resultado de $r = .171$. Concluyeron que la dedicación, absorción, fueron factores altamente significantes y demostraron aumentar niveles de satisfacción laboral en empleados del servicio de alimentación.

Justificación

Actualmente, el contexto laboral necesita investigaciones psicológicas en el contexto de las organizaciones orientadas al bienestar del trabajador, desempeño laboral y desarrollo productivo del empleado (Spector, 1997; Salanova, 2009). El contexto de investigación es predominante en psicología ocupacional al 95% (Schaufeli et al., 2002) y, por ende, es importante ahondar en estudios de psicología positiva, especialmente aspectos como engagement que son considerados claves para la investigación y prácticas administrativas, así como su asociación otros factores como el rendimiento en el trabajo (Inamizu & Makishima, 2018).

Por otro lado, se debe considerar que las condiciones actuales de la sociedad generan altos

niveles de exigencia, presión y competitividad (Gil-Monte, 2012; Sanin, & Salanova, 2014) y, estas condiciones, representan un riesgo para la salud pública y amenaza a los entornos laborales, afectando aspectos sumamente importantes como la satisfacción laboral y engagement (Briones, 2020). Asimismo, pese a contar con investigaciones que confirman la relación entre las variables mencionadas, poco se ha hecho para elevar los niveles de engagement en el entorno laboral; es así que Sorenson (2013) ha reportado que el porcentaje promedio de empleados engaged es de 13% a nivel mundial y los empleados disengaged los superan en una ratio de 2 a 1.

Finalmente, para sobrevivir y prosperar satisfactoriamente en ambientes económicos volátiles, las organizaciones necesitan reclutar y retener empleados comprometidos, energéticos y entusiasmados en su trabajo (Bakker & Leiter, 2010). En otras palabras, las compañías necesitan tener empleados engaged (Lipson, 2020) a través de fomentar actividades en equipo como una situación de trabajo equilibrado (Salcedo, 2013), recursos como autonomía, feedback, clima de apoyo y liderazgo transformacional (Salanova et al., 2009) y, finalmente, practicas organizacionales saludables como salud psicosocial, desarrollo de carrera y habilidades (Salanova et al., 2009).

Es importante conocer la interacción de variables en la población que son poco estudiadas (Vinhas & Veiga, 2019) como lo son, las consecuencias de vivir en un lugar alejado del hogar por largos periodos de tiempo, sobre todo en aspectos psicológicos como el engagement y satisfacción laboral (Vinhas & Veiga, 2020). Las condiciones de trabajo en minería en el Perú tienen particularidades cuyos efectos merecen ser investigados, ya que, existen condiciones laborales diferentes a los empleados de régimen regular y estas afectan directamente al bienestar psicológico, el trabajo acumulativo deriva en un trabajo en soledad, y en esas circunstancias, el trabajador adquiere comportamientos de ansiedad y depresión, así como también efectos negativos físicos como enfermedades y pobre alimentación (MINTRA,

2020). Finalmente, estar separado de la familia y amigos por un largo periodo de tiempo tiene consecuencias negativas al proceso de bienestar y adaptabilidad (Almeida & Ferreira, 1997; Lent et al., 2009), sentimientos de extrañar el ambiente del hogar, así como también distracción y fallas cognitivas (Costa & Leal, 2008; Porta-Nova, 2009).

Los resultados de la presente investigación benefician al empleado ya que un empleado engaged es proactivo, disfruta de una buena salud mental y psicosomática, aspectos que usualmente se ven afectados con el trabajo en sitios remotos (Tripliana & Llorens 2015). Asimismo, benefician a la organización; porque, alto niveles de engagement y satisfacción laboral generan mayor compromiso hacia la organización, menor índices de ausentismo, menores niveles de intención de rotar (Montoya & Moreno, 2012 citado en Candia, et al, 2017; Schaufeli et al., 2002) posee valores que se alinean con los propuestos por la organización, genera un alto nivel en la capacidad de recuperarse y estar comprometido, fuera del trabajo (López & Moreno, 2012; Demerouti, 2001; Schaufeli et al., 2003). Por último, beneficia a los clientes, en esta investigación el servicio de alimentación brinda servicio directamente al cliente final; y un empleado cómodo en su trabajo, engaged y con alto niveles de satisfacción laboral tiende a tratar de manera especial y brindar una buena atención al cliente (Aguilar, et al., 2019; Schaufeli & Bakker, 2003; Salcedo, 2013) muestran rendimiento y calidad de servicio (Bakker et al., 2011; López & Moreno, 2012).

En base a lo mencionado anteriormente, la presente investigación tiene plantea los siguientes objetivos:

Objetivos

Objetivo general

- Determinar la relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre satisfacción con la supervisión y engagement en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho.
- Determinar la relación entre satisfacción intrínseca y engagement en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho.
- Determinar la relación entre satisfacción con la calidad de producción y engagement en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho.
- Determinar la relación entre satisfacción de la participación y engagement en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho.

Hipótesis

Hipótesis General

- Existe relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre satisfacción con la supervisión y engagement en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho.
- Existe relación entre satisfacción intrínseca y engagement en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho.
- Existe relación entre satisfacción con la calidad de producción y engagement en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros de Moquegua, Cerro de

Pasco y Ayacucho.

- Existe relación entre satisfacción de la participación y engagement en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros de Moquegua, Cerro de Pasco y Ayacucho.

Método

Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación es un estudio transversal, que, a diferencia de estudios retrospectivos se definen en un momento temporal determinado. Se basa en las estrategias asociativas y de diseño correlacional simple porque se busca explorar la relación funcional existente entre variables adoptando el tipo de estudio predictivo, el cual pretende la predicción de comportamientos (Ato, Lopez, & Benavente, 2013).

Participantes

La cantidad de participantes fue calculada con el programa G-Powers. Se ha utilizado un *effect size* de .90, un error de .05 y un tamaño del efecto de .30. Se obtuvo un resultado de 92 participantes; sin embargo, para efectos de la investigación se trabajó con un número mayor, enviando la encuesta a 213 personas.

La muestra está compuesta por 107 empleados seleccionados a través de un procedimiento no probabilístico intencional (Scharager y Reyes, 2001) pertenecientes al régimen atípico de una empresa que brinda servicio de alimentación en campamentos ubicados en Cerro de Pasco Ayacucho y Moquegua (La edad de los participantes estuvo comprendida entre 20 y 50 años ($M=30.7$; $DE=6.95$)).

Como criterio de inclusión se consideraron que los trabajadores tengan más de tres meses laborando, que sean del servicio de alimentación y que tengan entre 20 y 50 años; y se excluyó a personas de nacionalidad extranjera, régimen de trabajo de 6x1 y 21x7, empleados que hayan estado en suspensión perfecta de labores y quienes hayan dejado por periodo de tiempo la organización.

Tabla 1*Características sociodemográficas*

	Perú	
	n	%
<i>Sexo</i>		
Hombre	48	45
Mujer	59	55
<i>Departamento</i>		
Cerro de Pasco	50	46.72
Ayacucho	26	24.29
Moquegua	31	28.97
<i>Estado Civil</i>		
Soltero	74	69
Casado	9	8
Conviviente	22	21
Viudo	1	1
Divorciado	1	1
<i>Puestos de trabajo</i>		
Asistente de Comedor	15	14.08
Auxiliar General	31	29.97
Ayudante de Cocina	3	2.8
Ayudante de Panadería	3	2.8
Azafata / Mozo	30	28.03
Cocinero	5	2.8
Maestro de Cocina	4	3.73
Panadero Pastelero	1	0.93
Supervisor de Comedor	5	4.67
Vajillero	9	8.41

Mediciones / Instrumentos de Medición

En la presente investigación se ha utilizado el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 (Meliá et al. 1990) validado por Domínguez y Calderón (2016). Descrita como medida de auto reporte compuesta por 26 ítems agrupados en cuatro componentes orientados a la evaluación de percepción de satisfacción de forma global y específica a ciertas condiciones que se cumplen en el contexto laboral (Domínguez, 2016), y estos son

Satisfacción intrínseca (*Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.*), satisfacción con la supervisión (*La supervisión que recibo es satisfactoria*), satisfacción con la calidad de producción (*Estoy satisfecho del trabajo que realizo con mis compañeros*) y satisfacción con participación (*Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.*). La escala utilizada en esta investigación contiene los ítems escalados en formato ordinal con 5 puntos (Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de Acuerdo).

El estudio de Domínguez y Calderón (2016) identificaron las evidencias de validez de la estructura interna a través de un análisis factorial confirmatorio encontrando que el instrumento se divide en cuatro factores que explican el 59.045% de la variabilidad de los puntajes, además la confiabilidad de los factores fue satisfactoria: $\alpha = .878$ para satisfacción con la supervisión, $\alpha = .807$ para la subescala de satisfacción intrínseca, $\alpha = .785$ para la subescala de satisfacción con la calidad de producción y $\alpha = 0.757$ para la subescala de satisfacción con la participación.

En la presente investigación también se utilizó la escala UWES creada por Schaufeli et al. (2002) desarrollada con el nombre de Entusiasmo laboral *Utrecht Work Engagement Scale*. En español fue traducida y modificada por Salanova (2000) y adaptada al Perú por Merino, Fernández, Juárez, Flores y Castro (2015). El UWES cuenta con 17 ítems con una escala tipo Likert con 7 puntos de frecuencia que van de 0 (nunca) a 6 (diariamente). Los factores que mide el UWES son: vigor, descrito como altos niveles de energía y resiliencia mental mientras se encuentra en el rol de trabajo; absorción, definido como el estado de completa concentración, involucrimiento y dedicación descrita como la motivación hacia el trabajo y sentimientos de significancia. El estudio de Merino et al. (2015) identificó las tres subdimensiones descritas por el modelo original a través de un análisis exploratorio; mientras que la confiabilidad de vigor fue $\alpha = .79$, dedicación fue de $\alpha = .81$ y de absorción fue $\alpha =$

Procedimiento

En primer lugar, se contactó a coordinadores de recursos humanos de una empresa que cumplía con los requisitos para la investigación, ya que contaba con personal operativo de régimen atípico en sitios remotos. Luego, se agendó una reunión con el jefe del área de recursos humanos de la empresa que brinda el servicio de alimentación, y la entrevista se realizó vía videollamada el día 12 de Setiembre de 2020, en la cual se propuso la evaluación de los trabajadores que cumplan con los criterios de inclusión, el método de recolección de datos y las pautas de evaluación. Se obtuvo la respuesta del área de recursos humanos el día 12 de octubre dando el visto bueno para la ejecución del proyecto. Con la aprobación del área de gerencia de recursos humanos, se envió notificaciones de la encuesta al área de recursos humanos de los campamentos que cuentan con del servicio de alimentación y que se encuentren dispuestos a ser evaluados con las encuestas en mención.

Para esta investigación fueron seleccionado campamentos donde se trabaje en régimen atípico y se caracterice por albergar a los empleados. El día 20 de octubre, habiendo juntado la información de los empleados de la empresa que se encuentren en descanso, se envió mediante Google Forms las indicaciones para el llenado de las pruebas Cuestionario de Satisfacción S20/26 y UWES 17 a través de WhatsApp. Dentro del formulario de Google Forms se incluyó una encuesta de datos generales en el cual incluía las preguntas de: edad, estado civil, número de hijos, nombre del campamento, nombre del puesto de trabajo, tiempo de experiencia en el puesto, tiempo de demora en la movilización. Asimismo, se incluyó un consentimiento informado donde se menciona que la encuesta es anónima, confidencial y el uso de las respuestas es exclusivo para la investigación.

Análisis de Datos

Luego de la aplicación de las herramientas de medición, se realizó la descarga de las respuestas obtenidas en una base de datos en el programa Jamovi 1.6.3. Con estos datos estadísticos se pudo conocer la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados con el fin de medir las variables de investigación. Para hallar la confiabilidad en la presente investigación, se realizó un análisis de consistencia interna a través del coeficiente de alfa de Cronbach considerando valores aceptables cuando el coeficiente es $\alpha \geq .70$ (Arias, 2005).

Previo a la interpretación de la relación de las variables, se analizó la asimetría y curtosis, considerando valores entre ± 3 próximos a la normalidad estadística (Rodríguez y Ruiz, 2008). Al momento de interpretar la relación entre las variables de satisfacción laboral y *engagement*, se realizó la prueba de curtosis para conocer si las variables de investigación obtenían una distribución que se acerque a la normalidad, se consideró que los ítems se acercan a la normalidad cuando su resultado es menor que 3. Posteriormente, se trabajó con estadísticos paramétricos de Pearson para conocer el grado de correlación entre variable satisfacción interpretando de la siguiente forma: valores alrededor de .30 son correlaciones bajas, alrededor de .50 correlaciones moderadas y alrededor de .7 correlaciones.

Resultados

Análisis de confiabilidad

Para el instrumento de investigación UWES los resultados del alfa de Cronbach fueron aceptables para todas sus subescalas, obteniendo valores aceptables para vigor $\alpha = .78$, dedicación $\alpha = .82$ y absorción de $\alpha = .736$. Por otro lado, el resultado de los valores de confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción S20/26 fueron aceptables para todas sus subescalas satisfacción con la supervisión $\alpha = .828$, satisfacción intrínseca $\alpha = .831$, satisfacción con la calidad de producción $\alpha = .825$, satisfacción con la participación $\alpha = .88$.

Análisis de Normalidad

Asimismo, se calculó la asimetría y curtosis para conocer si las variables de investigación obtenían una distribución que se acerque a la normalidad. Los resultados indican que los valores están en el rango de ± 3 por lo cual, los datos se aproximan a la normalidad estadística y por lo tanto se utilizará estadística paramétrica (Tabla 2).

Tabla 2

Análisis descriptivos para Satisfacción Laboral y Engagement

Curtosis	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>g</i> ₁	<i>g</i> ₂
<i>Engagement</i>					
Vigor	107	31.8	4.45	-1.28	1.06
Dedicación	107	28.6	5.73	-1.46	1.84
Absorción	107	26.4	4.15	-0.93	1.44
<i>Satisfacción Laboral</i>					
SS	107	20.3	2.91	0.976	-0.634
SI	107	19.7	3.47	2.38	-1.17
SCP	107	15.8	2.72	2.72	-1.06
SP	107	24.7	3.57	1.53	-0.917

Nota: n = tamaño muestral; M = Media; DE = desviación estándar; g₁ = asimetría; g₂ = curtosis; SS = Satisfacción con la Supervisión, SI = Satisfacción intrínseca, SCP = Satisfacción con la Calidad de Producción, SP = Satisfacción con la Participación; EEC.

Análisis inferencial

En la tabla 3 se observan los resultados del análisis inferencial. Respecto a la hipótesis específica 1, los resultados indican que la Satisfacción con la Supervisión y el vigor tienen una correlación estadísticamente significativa positiva de magnitud baja, mientras que, con la dimensión de dedicación tiene una correlación estadísticamente significativa positiva de magnitud moderada.

Respecto a la hipótesis específica 2, la Satisfacción Intrínseca tiene correlación estadísticamente significativa positiva y baja con las dimensiones de vigor y dedicación (Tabla 3).

Para la hipótesis específica 3, la dimensión Satisfacción con la Calidad de producción tiene una relación estadísticamente significativa positiva de magnitud baja con las dimensiones de vigor y dedicación (Tabla 3).

Finalmente, para la hipótesis específica 4, la dimensión Satisfacción con Participación, también tiene correlación estadísticamente significativa positiva de magnitud baja con las dimensiones de vigor y dedicación (Tabla 3).

Tabla 3

Correlación entre variables de estudio

	Vigor	Dedicación	Absorción
SS	.274*	.322*	.127
SI	.359*	.417*	.13
SCP	.287*	.327*	.161
SP	.316*	.351*	.150

Nota: () correlaciones estadísticamente significativas. SI = Satisfacción intrínseca; SS = Satisfacción con la Supervisión, SCP = Satisfacción con la Calidad de Producción, SP = Satisfacción con la Participación; EEC = Error estándar de curtosis; EEA = Error estándar de asimetría.*

Discusión

La sociedad actual convive con factores externos que afectan a millones de empleados y entornos laborales (Briones, 2020), los cuales influyen en el bienestar psicológico, por ejemplo, la presión, exigencia y competitividad (Gil-Monte, 2012; Sanin & Salanova, 2014). Por otro lado, el personal que trabaja en campamentos mineros se ven afectado por efectos negativos del aislamiento (Bonnaccorsi et al., 2020; Kraemer et al., 2020) y efectos negativos de estar separado de la familia al trabajar en régimen atípico (Almeida & Ferreira, 1997; Lent et al., 2009; MINTRA, 2002).

Ante dicho panorama, es importante realizar investigaciones psicológicas en el ámbito de las organizaciones con mira al bienestar psicológico del empleado (Spector, 1997; Salanova, 2009); porque, el contexto de investigaciones se dirige en mayoría hacia factores negativos relacionados a la psicología ocupacional en un 95% (Schaufeli, 2002). Dentro de los factores de bienestar psicológico son importantes para la investigación psicológica y prácticas administrativas la satisfacción laboral y el *engagement*, por su asociación con el rendimiento en el trabajo (Inamizu & Makishima, 2018) y porque a nivel mundial existe un bajo nivel de empleados *engaged* (Sorenson, 2013). Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de satisfacción laboral y *engagement* en empleados del servicio de alimentación en operaciones de minería.

A partir de lo descrito previamente, la hipótesis formulada en la presente investigación plantea que existe una relación positiva directa entre satisfacción laboral y *engagement*, por ende, se aplicó el cuestionario UWES -17 (Schaufeli & Bakker, 2002) y el Cuestionario de satisfacción S20/26 (Domínguez et al., 2007) a 107 operarios del servicio de alimentación de campamentos mineros.

Para conocer la confiabilidad de los resultados se hizo un análisis de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach donde los resultados fueron aceptables para

todas las subescalas, obteniendo valores para vigor $\alpha = .78$, dedicación $\alpha = .82$ y absorción de $\alpha = .736$. para el UWES 17 y obteniendo valores aceptables para Satisfacción Intrínseca $\alpha = .831$, satisfacción con la supervisión $\alpha = .828$, satisfacción con la calidad de producción $\alpha = .825$, satisfacción con la participación $\alpha = .88$. Esto asegura un bajo porcentaje de error de medición en las puntuaciones asegurando la interpretabilidad de los mismos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación corroboran las hipótesis de manera parcial, porque, a mayor nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del servicio de alimentación de campamentos mineros, mayor es el nivel del vigor y dedicación, sub dimensiones de *engagement*. Esto concuerda con estudios internacionales en los cuales describen el *engagement* como potencial fuente de satisfacción laboral; asimismo, la satisfacción laboral está fuertemente correlacionada con las dimensiones principales de *engagement* en el trabajo como es el vigor y dedicación (Mérida-Lopez et al., 2017; Schaufeli, 2012). Finalmente, según Ogbuanya y Chukwuedo (2017) los empleados de una organización que cuentan con un alto nivel de *engagement*, es probable que también tengan un alto nivel de satisfacción laboral.

La presente investigación corroboró parcialmente la hipótesis específica 1, que indican que existe una relación entre satisfacción con la supervisión y *engagement* en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros, esto concuerda con investigaciones previas que comparan la SS con la sub dimensión vigor resultando en una correlación positiva (Al dalahmen, Masa' deh, & Khalaf, 2018). Asimismo, Chung-song et al. (2007) obtuvieron resultados en una investigación en el servicio de alimentación en China donde se demuestra que la variable dedicación tiene una correlación alta con la satisfacción hacia la supervisión.

Esta relación se puede explicar porque la SS tiene como base la igualdad entre los trabajadores (Meliá & Peiró, 1989) y esto genera que los trabajadores perciban un ambiente

adecuado en el cual puedan desarrollar sus potencialidades, orientar sus acciones al cumplimiento de metas y participar de forma activa en todas las actividades de la organización, esto último, es una característica principal del vigor (Schaufeli, 2002). Por otro lado, el estudio de Yakin y Erdil (2012) muestran que un alto nivel de satisfacción extrínseca se correlaciona moderadamente con la variable identificación, esto puede generar que el empleado se sienta cómodo para desarrollar todo el potencial, y esto concuerda con la definición para la dedicación, la cual es caracterizada por un sentido de significancia, inspiración, orgullo y desafío (Schaufeli, 2002).

A su vez, se comprobó parcialmente la hipótesis específica 2 que indica la existencia de relación entre satisfacción intrínseca y *engagement* en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros. Esto corrobora la investigación de Chong Su Yong et al., (2020) en la cual se concluye que la dedicación tiene una correlación alta con la satisfacción intrínseca hacia el trabajo. Asimismo, Yakin y Erdil (2013) indican correlación entre las variables *emotional engagement*, *physical engagement* y *cognitive engagement* y satisfacción intrínseca. Finalmente, Garg et al. (2017) encontraron una correlación entre vigor y satisfacción intrínseca donde existe una correlación moderada y positiva entre ambas variables.

La correlación encontrada se puede explicar porque la satisfacción intrínseca, se refiere a la satisfacción que tiene el empleado hacia el trabajo en sí mismo; asimismo, las oportunidades que ofrecen las organizaciones orientadas a que el empleado pueda especializarse en algo en lo que le guste o se sienta cómodo, en lo que destaca y el nivel de capacidad para decidir por uno mismo (Meliá & Peiró, 1990), lo cual se relaciona con el vigor porque, este requiere de la comodidad que brindan factores externos básicos como las oportunidades brindadas por la organización, sentido de logro, el reconocimiento, lo cual es necesario para que el empleado tenga grandes niveles de energía (Schaufeli, 2002).

Finalmente, la *SI* se relaciona con dedicación porque brinda la base ideal para que un trabajador se sienta identificado, un trabajador con alto nivel de *SI* se siente cómodo, identificado con su trabajo lo cual es un rasgo característico de la dedicación (Schaufeli, 2002).

Por otro lado, los resultados demostraron parcialmente la hipótesis específica 3, que indica que existe una relación entre satisfacción con la calidad de producción y *engagement* en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros. Esto corrobora los resultados encontrados por Messarina (2019) donde la variable vigor se encuentra relacionado positivamente a la satisfacción laboral en el cual concluye que un empleado con un alto nivel de *engagement* desarrolla un mayor nivel de motivación, proactividad, responsabilidad y involucramiento con su organización, además, son eficazmente responsables y responden ante las adversidades de la organización con creatividad, resultando en una mayor rentabilidad e incremento en productividad.

Asimismo, la *SCP* conlleva factores intrínsecos, los cuales se asemejan a la descripción de la teoría dual de la motivación. Según Robins (2009) los factores intrínsecos son la percepción que tiene el trabajador sobre el trabajo en sí mismo los cuales son efectivos en aumentar la motivación del empleado. Esto se relaciona con dedicación, porque, son claves para el bienestar psicológico (Herzberg, 1959) y generan un sentido de significancia (Robins, 2009) lo cual es característica principal de dedicación (Schaufeli, 2002).

La correlación que se encuentra concuerda con la teoría en la cual define a la *SCP* a los medios materiales con los que el empleado cuenta para realizar su trabajo, y la calidad del producto final (Meliá & Peiró, 1990) estos medios materiales son factores externos importantes para el vigor porque según Bakker y Schaufeli (2006) los recursos orientados al personal y relacionados con el rol de trabajo en contextos ocupacionales influyen en el vigor ayudándolos con las demandas de trabajo y resultando en mayores niveles de energía.

Por otro lado, los factores de satisfacción con calidad de producción son medios materiales, lo cual se acerca a la definición de Robbins (2009) acerca de factores extrínsecos o higiénicos, los cuales son factores contextuales del trabajo y generan un ambiente de trabajo favorable para trabajadores donde se sientan orgullosos de trabajar, lo cual es característica principal de altos niveles de dedicación (Schaufeli, 2002).

Finalmente, los resultados demuestran que existe relación entre SP y *engagement* en empleados de servicio de alimentación de campamentos mineros lo cual concluye con resultados descritos como antecedentes. Según Candia et al., (2017) las dimensiones vigor y dedicación se relacionan de manera positiva con la satisfacción a la participación. Asimismo, Chung Song, et al. (2007) demostraron que la dedicación tiene una correlación alta con la variable satisfacción con la participación.

La relación entre ambas variables se explica porque vigor, es descrito como la voluntad del trabajador para realizar su rol en el trabajo (Schaufeli, 2002) se relaciona con la descripción de satisfacción motivacional o factores intrínsecos, porque, para Herzberg (1959) los factores intrínsecos influyen a que los trabajadores encuentren interesante su rol en el trabajo, lo cual resulta en un aumento de motivación (Robbins, 2009, citado en Kian Tian, 2013).

Finalmente, la dedicación se relaciona con la SP porque, según Herzberg (1959) los factores intrínsecos incluyen el progreso, crecimiento y la participación, lo cual tiene como el resultado un alto nivel de significancia, entusiasmo e inspiración que es generado por altos grados de dedicación (Schaufeli, 2002). Asimismo, como ejemplo, un ítem de la SP, *Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa*, aumenta la satisfacción intrínseca del trabajador, lo que da como resultado un sentido de inspiración en el trabajador, al sentirse identificado con la empresa.

El alcance de esta investigación involucra un aporte teórico a la información que se

tiene sobre la relación de las variables porque se brinda evidencia de que el vigor y la dedicación son los principales factores del engagement relacionados a la satisfacción laboral en trabajadores de este sector laboral. También brinda un acercamiento en el conocimiento de aspectos psicológicos de trabajadores del servicio de alimentación de campamentos mineros, por ello, los beneficios de la investigación pueden dar pautas para la implementación de programas orientados a aumentar el nivel de bienestar psicológico del trabajador, su rendimiento para la organización y, finalmente, significaría un mejor servicio para el cliente, porque, los empleados *engaged* y satisfechos tienen mayor nivel de energía, identificación y son felices desempeñándose en el rol de trabajo, a pesar de las dificultades que podría brindar las condiciones de trabajo remoto.

Esta investigación aportará un acercamiento importante a un mayor conocimiento del bienestar psicológico de trabajadores en régimen atípico, que trabajen en condiciones remotas, contra dificultades como: estar lejos de casa, *homesickness*, trabajo en altura y trabajo con condiciones sanitarias restrictivas. Esto es importante porque hay pocas investigaciones a nivel nacional e internacional en dicha población.

Se debe considerar también que este estudio ha tenido limitaciones. Por ejemplo, la información hallada no puede ser generaliza a poblaciones con diferentes condiciones a las inherentes de trabajadores de campamentos mineros como el aislamiento, convivencia con gente externa a la familia y restricciones sanitarias del contexto de sociedad actual; por otro lado, la falta de investigaciones relacionadas al bienestar psicológico en personal de servicio en Perú genera que el resultado no pueda ser comparado con muestras similares. Asimismo, las condiciones en la cual fueron respondidas las preguntas de los instrumentos pudieron estar expuesto a fuentes de error porque los trabajadores se encontraban en un ambiente no controlado al ser la evaluación de forma online. Finalmente, se tienen que considerar factores que afectan a ambas variables como lo son las restricciones sanitarias y medidas de

precaución, condiciones que afectan al bienestar psicológico de las personas evaluadas en el presente estudio. Otra variable que puede afectar a la percepción de satisfacción sobre

En relación a los resultados de la presente investigación y la discusión previamente mostrada, existen conclusiones que pueden ser inferidas del presente estudio:

- En cuanto a los resultados se puede concluir que se corrobora parcialmente las hipótesis específicas 1, 2, 3 y 4; ya que cuentan con evidencia a favor para aceptarlas.
- Se puede concluir que las variables vigor y dedicación tienen una relación con satisfacción con la supervisión, satisfacción intrínseca, satisfacción con la calidad de producción y satisfacción con la participación.
- Dedicación es la subescala de engagement que tienes correlaciones más elevadas con las subescalas de satisfacción laboral.
- En cuanto a la absorción, no cuenta con evidencia a favor para inferir una relación con las variables de satisfacción laboral.

Finalmente, es recomendable investigar en el futuro variables que se relacionan con la satisfacción laboral y *engagement* como lo es la intención de rotar y auto eficacia laboral porque hay estudios que han encontrado que es una variable que puede explicar la SL (Salcedo, 2013). Asimismo, se recomienda investigar el grado de afectación que tienen factores como el modo de régimen atípico porque los reportes indican que mientras más tiempo los trabajadores estén en condiciones de restricción y trabajo continuo mayor se verá afectado en su bienestar psicológico (MINTRA, 2020). También, se recomienda investigar la relación de otros aspectos en la población de trabajadores operarios en servicios de limpieza, mantenimiento en condiciones de campamentos mineros. Finalmente, se sugiere realizar la investigación de la relación en un ambiente controlado, donde se puedan prever la influencia de factores externos como las preguntas sobre los instrumentos y espacios adecuados.

Referencias Bibliográficas

- Ato, M., López-García, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales De Psicología*, 29(3), 1038-1059. doi: 10.6018/analesps.29.3.178511.
- Al-dalahmed, F., Masa'deh, R., Khalaf, R., & Obeidat, B. (2018). The Effect of Employee Engagement on Organizational Performance Via the Mediating Role of Job Satisfaction: The Case of IT Employees in Jordanian Banking Sector. *Modern Applied Science*, 12(6) 17-43.
- Avallone, F., & Paplomatas, A. (2005). *Salute organizzativa: psicologia del benessere nei contesti lavorativi*. Raffaello Cortina.
- Bakker, A.B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Preguntas clave sobre el compromiso laboral. *Revista europea de psicología del trabajo y las organizaciones*, 20(1), 4-28.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Schaufeli, W.B., & Xanthopoulou, D., (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121–141.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223.
- Bakker, A.B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107-115. doi: 10.5093/tr2013a16.
- Bakker A., & Matthijs, P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83. 189 - 206. doi: 10.1348/096317909X402596.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. *Encyclopedia of human behavior*, 71-81.
- Baumruk, R. (2006). Why managers are crucial to increasing engagement: Identifying steps managers can take to engage their workforce. *Strategic HR Review*, 5(2), 24 – 27 doi: 10.1108/14754390680000863.
- Blanc, P.M., Peeters, M.C.W., Heesch, N., & Schaufeli, W. (2001). Emotional job demands and burnout among oncology care providers. *Anxiety, Stress and Coping*, 14. doi:10.1080/10615800108248356.
- Bonaccorsia, G., Pierrib, F., Cinellic, M., Floria, A., Galeazzid, A., Porcellie, F., & Pammolli F. (2020) Economic and social consequences of human mobility restrictions under COVID-19. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(27) 15530-15535.

- Bravo, M. J., & Nakayama, K. (1992). The role of attention in different visual-search tasks. *Perception & psychophysics*, 51(5), 465-472.
- Briones, I. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia Covid-19. *Dominio de las Ciencias*, 6(2), 26-34. doi: 10.23857/dc.v6i3.1272
- Candia, M., Castro, H., & Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Pacífico. Perú.
- Chiang-Vega, M.M., Gómez-Fuentealba, N.M., & Salazar-Botello, C.M. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración*, 30(52), 65-74.
- Song, NC., Lee, HS., & Lee, KE (2007). The factores (Job Burnout, Job Engagement, The Workplace Safety) Influencing Employee's Job Satisfaction in School Food Service Operations. *Korean J Community Nutrition*. 12(5) 606-616.
- Cifre, E., Vera, M., Rodríguez-Sánchez, A. M., & Pastor, M. C. (2013). Job-person fit and well-being from a gender perspective. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 161-168.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow – The psychology of optimal experience*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/224927532_Flow_The_Psychology_of_Optimal_Experience
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499.
- Demerouti, E., Cropanzano, R., Bakker, A., & Leiter, M. (2010). From thought to action: Employee work engagement and job performance. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 65(1), 147-163.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
- Dole, C., & Schroeder, RG (2001). El impacto de varios factores en la personalidad, la satisfacción laboral y las intenciones de rotación de los contadores profesionales. *Revista de auditoría gerencial*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Du Plessis, M., Grobler, A., & Erasmus, B. (2015). Employee retention in a higher education institution: an organisational development perspective. *Progressio*, 37(2), 33-63 doi: 10.13140/RG.2.1.4474.5049

- England, G. W., & Harpaz, I. (1983). Some methodological and analytic considerations in cross-national comparative research. *Journal of International Business Studies*, 14(2), 49-59.
- Eskildsen, J. K., Kristensen, K., & Westlund, A. H. (2004). Work motivation and job satisfaction in the Nordic countries. *Employee relations* 26(2), 122-136. doi: 10.1108/01425450410511043
- Flores, C., Fernández A.M., Juárez-García, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú, *Liberabit*, 21(2), 195-206.
- Flores, Y., & Salazar M. (2019). *La satisfacción laboral influye en la productividad* (Tesis de Grado). Universidad Mayor de San Andrés Facultad de Ciencias Económicas y Financieras. La Paz.
- Forgionne G.A., & Peters V.E. (1982). Differences in Job Motivation and Satisfaction among Female and Male Managers, *Human Relations*, 35(2), 101-118.
- Friedrich, T. L., Vessey, W. B., Schuelke, M. J., Ruark, G. A., & Mumford, M. D. (2009). A framework for understanding collective leadership: The selective utilization of leader and team expertise within networks. *The Leadership Quarterly*, 20(6), 933-958.
- Garg, K., Dar, I.A., & Mishra, M. (2018). Satisfacción laboral y compromiso laboral: un estudio con directores de bancos del sector privado. *Avances en el desarrollo de recursos humanos*, 20(1), 58-71.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 29(2), 237-241.
- Gil-Monte, P. R. (2012). The influence of guilt on the relationship between burnout and depression. *European Psychologist*, 17(3), 231.
- Glenn, N. D., Taylor, P. A., & Weaver, C. N. (1977). Age and job satisfaction among males and females: A multivariate, multisurvey study. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 189-193. doi: 10.1037/0021-9010.62.2.189.
- Haim, G.H. (1986) Correlates of Job Satisfaction: A Study of the Two Factor Theory in an Educational Setting. *The Journal of Psychology*, 120(6), 613-626, doi: 10.1080/00223980.1986.9915491.
- Hirschfield, R. (2000) Does Revising the Intrinsic and Extrinsic Subscales of the Minnesota Satisfaction Questionnaire Short Form Make a Difference? *Educational and Psychological Measurement*, 60(2). doi: <https://doi.org/10.1177/00131640021970493>
- Holgado-Tello, F.P., Chacón-Moscoso, S., Barbero-García, I., & Vila-Abad, E. (2010).

- Polychoric versus Pearson correlations in exploratory and confirmatory factor analysis of ordinal variables. *Quality & Quantity*, 44(1), 153.
- Hosie, P.J., & Sevastos, P. (2009), "Does the "happy-productive worker" thesis apply to managers? *International Journal of Workplace Health Management*, 2(2), 131-160. doi:10.1108/17538350910970219
- Huapaya, K. S. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote.
- Inamizu, N., & Makishima, M. (2018). Job performance explains work engagement. *Annals of Business Administrative Science*, 17(4), 159-169.
- Juevesa, R (2020). Provision and Implementation of the Faculty Manual: Its Relation to Teachers Affective Commitment and Job Satisfaction. *International Journal of Management and Humanities* 4(12), 11-17.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376–407. doi: 10.1037/0033-2909.127.3.376
- Kahn, W.A. (1990). Condiciones psicológicas de compromiso personal y desvinculación laboral, *Academy of management journal*, 33(4), 692-724.
- Kanungo, R.N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of applied psychology*, 67(3), 341.
- Kular, S., Gatenby, M., Rees, C., Soane, E., & Truss, K. (2008). Employee engagement: A literature review. *Kingston Business School*.
- Lee R., & Wilbur, E.R. (1985). Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics, and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis. *Human Relations*, 38(8), 781-791. doi:10.1177/001872678503800806
- Leiter, M.P., & Maslach, C. (2017). Burnout and engagement: contributions to a new vision. *Burnout research*, 5, 55-57.
- Lipson, A. (2020). The Moderating Role of Emotional Intelligence on the Relationship Between Job Resources and Employee Engagement. *Master's Theses*. 5103.
- Lloren, S., & Tripiàna, J. (2015). Empleados engaged: influencia de la autoeficacia y del líder. *Anales de Psicología*, 31, 636. doi:10.6018/analesps.31.2.179561.
- López, L., & Moreno, J. (2012). Los procesos de coaching como potenciadores del Engagement. *Tourism and Management Studies International Conference Algarve*, 2, 536-550.

- Dominguez, S., Calderón, G., & Arroyo-García, F. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26: análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Revista de Investigación – UCSP*, 7, 51 - 67.
- Macey WH., Schneider, B., Barbera, K., & Young, S. (2009). Talent management essentials. Employee engagement: Tools for analysis, practice, and competitive advantage. *Talent Management Essentials*. doi:10.1002/9781444306538
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and organizational Psychology*, 1(1), 3-30.
- Mañas, M.Á., Salvador, C., Boada, J., González, E., & Agulló, E (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19(3), 395-400.
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child care quarterly*, 6(2), 100-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martí, N., Sancerni, M.D., Oliver, A., & Tomás J.M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39.
- Mérida-López, S., Extremera, N., & Rey, L. (2017). Contributions of work-related stress and emotional intelligence to teacher engagement: Additive and interactive effects. *International journal of environmental research and public health*, 14(10), 1156.
- Messarina, A. K. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.
- Ministerio Nacional del Trabajo (2020). *Preguntas y respuestas sobre las medidas laborales para afrontar el estado de emergencia nacional*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/606097-preguntas-y-respuestas-sobre-las-medidas-laborales-para-afrontar-el-estado-de-emergencia-nacional>
- Ministerio Nacional del Trabajo (2020). *Variación del Empleo Sector Formal Privado*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes->

publicaciones/1239594-resultados-de-la-variacion-del-empleo-en-el-sector-formal-privado-a-abril-2020

- Moreno-Jiménez, M., Ríos-Rodríguez, M., Canto-Ortiz, J., Martín-García, S., & Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción laboral y Burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 255-265.
- Murray, M. A., & Atkinson, T. (1981). Gender differences in correlates of job satisfaction. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 13(1), 44.
- Obijuru, J. (2020). A critical analysis of contributions of Fredrick Herzberg and Fredrick Taylor on Contemporary Public Administration. *Department of Business Administration and Management*, 1 – 3.
- Ogbuanya, T. C., & Chukwuedo, S. O. (2017). Job crafting-satisfaction relationship in electrical/electronic technology education programme: Do work engagement and commitment matter? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(3), 165-173.
- Orgambidez A, Pérez P.J., & Borrego Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: Examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(2), 69–77. doi: 10.1016/j.rpto.2015.04.001
- Organizacion Mundial de la Salud (2020). *Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>
- Oviedo, H., & Arias, A. (2005). Aproximación del uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4) 572 – 580.
- Ozamiz-Etxebarria N., Dosil-Santamaria M., Picaza-Gorrochategui M., Idoiaga-Mondragon N (2020). Stress, anxiety, and depression levels in the initial stage of the COVID-19 outbreak in a population sample in the northern Spain. *Cad Saude Publica*, 36(4). doi: 10.1590/0102-311X00054020. PMID: 32374806.
- Park H, Kwon JY. (1999) The Job Satisfaction and Self-assessment of Public Health Nutritionists. *Korean Journal of Community Nutrition*, 4(1), 83 – 94.
- Peiró, J.M. (1985). Evaluación psicológica de las organizaciones. *Evaluación Psicológica*, 1(1/2), 189–239.
- Phyllis, T. (1993). A test of reciprocal causality for absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 14(3) 269-287. doi:10.1002/job.4030140306.
- Rich, B., Lepine, J., & Crawford, E. (2010). Job Engagement: Antecedents and Effects on

- Job Performance. *Academy of Management Journal*, 53, 617-635. doi: 10.5465/AMJ.2010.51468988.
- Richman, A., Civian, J., Shannon, K., Hill, E., & Brennan, R. (2008). The Relationship of Perceived Flexibility, Supportive Work-Life Policies, and Use of Formal Flexible Arrangements and Occasional Flexibility to Employee Engagement and Expected Retention. *Community Work & Family*, 11, 183-197. doi:10.1080/13668800802050350.
- Rodriguez, M., & Ruiz, M. (2008). Atenuación de la asimetría y de la curtosis de las puntuaciones observadas mediante transformaciones de variables: Incidencia sobre la estructura factorial. *Psicológica* 29 205-227.
- Romá, V. G., & Silla, J. M. P. (1999). Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo. *Revista de psicología general y aplicada. Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, 52(2), 269-285.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del Burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Salanova, M., & Schaufeli, W.B. (2009). El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión. *Alianza editorial*. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Xanthopoulou, D., & Bakker, A. B. (2010). The gain spiral of resources and work engagement: Sustaining a positive worklife. *Psychology Press*, 118–131.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, G., Susana., Peiró, J.M., & Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Salanova, M., Martínez, I.M., & Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WoNT. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 22-30.
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. M. (2019). *Organizaciones saludables. Una mirada desde la psicología positiva*. Aranzadi. Reino Unido.
- Salcedo, M. (2013). *El papel del engagement en la dirección de una PYME*. (Tesis de Titulación). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf
- Sanín, J. A., & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento

- psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1). doi: 10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A. (2001). The job demand-resources model of burnout. *American Psychological Association*, 86(3), 499-512.
- Schaufeli, W.B; Salanova M., Gonzales-Roma, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of Engagement and Burnout: a two-sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3) 293-315.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A., & Salanova, M. (2006). The measurement of Work engagement with a short questionnaire. A cross national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-706.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A., Leiter, M., & Toon W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200, doi: 10.1080/02678370802393649
- Schaufeli, W.B., & Salanova, M. (2011). Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 39-46.
- Schaufeli, W.B. (2013). What is engagement? *European journal of work and Organizational Psychology*, 11(1), 1.
- Schmidt, F. L, Hunter JE, Rothstein J E, Law K, H.R Pearlman, McDaniel, M (1993) Refinements in validity generalization methods: implications for the situational specificity hypothesis. *Journal of Applied Psychology*, 78, 3-12.
- Schneider, B. (1975). Organizational climate: Individual preferences and organizational realities revisited. *Journal of Applied Psychology*, 60(4), 459–465. doi:10.1037/h0076919.
- Sharma, R. D., & Jyoti, J. (2006). Job satisfaction among school teachers. *IIMB Management Review*, 349-363.
- Shuck, B., & Herd, A.M. (2012). Employee Engagement and Leadership Exploring the Convergence of Two Frameworks and Implications for Leadership Development in HRD. *Human Resource Development Review*, 11, 156-181. doi: <http://dx.doi.org/10.1177/1534484312438211>
- Smerek, R. E., & Peterson, M. (2007). Examining Herzberg's theory: Improving job

- satisfaction among non-academic employees at a university. *Research in higher education*, 48(2), 229-250.
- Song, N. C., Lee, H. S., & Lee, K. E. (2007). The factors (job burnout, job engagement, the workplace safety) influencing employees' job satisfaction in school food service operations. *Korean Journal of Community Nutrition*, 12(5), 606-616.
- Sonis, J. D., Black, L., Baugh, J., Benzer, T. I., Hayes, B. D., Raja, A. S., White, B. A., Wilcox, S. R., Yun, B.J., & Aaronson, E. L. (2020). *American Journal of Emergency Medicine*, 38, 7.
- Sorenson, S. (2013). *How Employee Engagement Drives Growth*. Recuperado en https://www.gallup.com/topic/all_gbj_headlines.aspx
- Soriano A., Kuzusznik M., & Peiró J.M. (2017). Mediating Role of Job Satisfaction, Affective Well-being, and health in the relationship between indoor environment and absenteeism: Work patterns matter. *Work*, 61(2), 313-325. doi: 10.3233/wor-182802.
- Spector, P. E. (1997). *Advanced topics in organizational behavior. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications: Nueva York.
- Sulistyanto, M. P. T., Nugraha, D. A., Sari, N., Karima, N., & Asrori, W. (2015). Implementasi IoT (Internet of Things) dalam pembelajaran di Universitas Kanjuruhan Malang. *Smartics Journal*, 1(1), 20-23.
- Sutiyem, S., Dessy, Muthia, R., & Suheri, S. (2020). The impact of Job satisfaction and employee engagement on organizational commitment. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 2(1), 55-66. doi: <https://doi.org/10.31933/dijemss.v2i1.597>
- Tan, S.K. (2013). Generation Differences in Work Motivation: From Developing Country Perspective. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*, 2, 97-103.
- Tietjen, M. A., & Myers, R. M. (1998). *Motivation and job satisfaction. Management decision*.
- Torres, R. (2009). *Factores de intención de rotación laboral en colaboradores de una empresa peruana del rubro hotelero*. (Tesis de pregrado). Pontífice Universidad Católica del Perú, Perú.
- Trigueros-Ramos, R., Navarro-Gómez, N., Aguilar-Parra, J. M., & León-Estrada, I. (2019). Influencia del docente de Educación Física sobre la confianza, diversión, la motivación y la intención de ser físicamente activo en la adolescencia. *Cuadernos De Psicología Del Deporte*, 19(1), 222-232. doi: <https://doi.org/10.6018/cpd.347631>

- Kraemer, U.G., Yang, C., Bernardo, G., Chieh-Hsie, W. Brekkan, K., & Pigott, D.U. (2020). Open COVID-19 Data Working Group, The effect of human mobility and control measures on the COVID-19 epidemic in China Moritz. *Science*, 368, 493–497.
- Van Tuin, L., Schaufeli, W.B., Van den Broeck, A., & Van Rhenen, W.A. (2020). Corporate Purpose as an Antecedent to Employee Motivation and Work Engagement. *Front Psychol*, 18; 11-572343. doi:10.3389/fpsyg.2020.572343
- Vinhas, A., & Veiga, F. (2019). Engagement – Self Concept and leaving home in military personnel. *Atas do III Congresso Internacional Envolvimento dos Alunos na Escola: Perspetivas da Psicologia e Educação — Inclusão e Diversidade*. Lisboa.
- Volkwein, J., & Parmley, K. (2000). Comparing Administrative Satisfaction in Public and Private Universities. *Research in Higher Education*, 41, 95-116. doi: 10.1023/A:1007094429878.
- Wang, D., & Hsieh, C. (2013). The effect of Authentic Leadership on Employee Trust and Employee Engagement. *Social Behavior and Personality*, 41(4), 613-624.
- Yakin, M., & Erdil, O. (2013). Relationships Between Self-Efficacy and Work Engagement and the Effects on Job Satisfaction: A Survey on Certified Public Accountants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 370 – 378.

Anexos

1. CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación es conducida por Rodrigo Ríos, bachiller en Psicología, perteneciente a la Universidad San Ignacio de Loyola.

Su participación es primordial en este proceso y estaremos agradecidos si accede.

La duración de toda la evaluación no será mayor a 25 minutos. Se solicitarán datos personales. Así como la respuesta a encuestas que valoran aspectos psicológicos (Satisfacción laboral y Bienestar en el Trabajo). La información recopilada se tratará en forma confidencial. Toda la información se usará para fines del estudio y sin ningún otro propósito.

El proceso es completamente voluntario y puede interrumpir su participación cuando lo considere pertinente sin que esto tenga repercusiones negativas.

Si desea más información del proyecto, puede enviar un mensaje a rodrigo.riosm@usil.pe

Puede continuar con la prueba haciéndole click a Siguiente

2. HOJA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Género

- a. Masculino
- b. Femenino

Edad:

Estado Civil:

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Divorciado
- d. Conviviente
- e. Viudo

Número de hijos:

- a. 0
- b. 1
- c. 2
- d. 3
- e. Otros
- f. No tengo hijos

Nacionalidad

- a. Peruano
- b. Extranjero

Lugar de Residencia: _____

Puesto de trabajo:

- a. Auxiliar General
- b. Ayudante de Cocina
- c. Panadero Pastelero
- d. Azafata / Mozo
- e. Asistente de Comedor
- f. Supervisor de Comedor
- g. Otros: _____

Jornada de Trabajo

- a. 14x7
- b. 28x14
- c. 30x15
- d. Otros

¿Cuál es el nombre del campamento donde trabajas?

¿Cuánto tiempo te demoras en llegar a tu sede de trabajo?

¿Cuánto es el tiempo de experiencia que tienes en el puesto de trabajo?

¿Desde hace cuánto tiempo tienes contrato con la empresa actual?

¿Desde hace cuánto tiempo trabajas en esta sede?