



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA  
EMPRESA DE HIDROCARBUROS DE LIMA

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**AUTOR**

JESÚS MANUEL VELASQUEZ SABOYA  
ORCID:0000-0003-4006-2161

**ASESOR**

MAG. DIEGO ISMAEL VALENCIA PECHO  
ORCID:0000-0002-7614-0814

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2022**



**CC BY-NC-SA**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

*Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.*

## Referencia bibliográfica

Velasquez Saboya, J. M. (2022). *Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

<b>Datos de autor 1</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Jesús Manuel Velasquez Saboya
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	44466111
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0003-4006-2161">https://orcid.org/0000-0003-4006-2161</a>
<b>Datos del asesor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Diego Ismael Valencia Pecho
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	46196305
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0002-7614-0814">https://orcid.org/0000-0002-7614-0814</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Silvana Graciela Varela Guevara
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	47283514
<b>Secretario del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Diego Ismael Valencia Pecho
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	46196305
<b>Vocal del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Max Hamilton Chauca Calvo
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	08035455
<b>Datos de investigación</b>	
<b>Título de la investigación</b>	Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima
<b>Línea de investigación Institucional</b>	Persona, Sociedad, Empresa y Estado
<b>Línea de investigación del Programa</b>	Comportamiento Organizacional
<b>URL de disciplinas OCDE</b>	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.01</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de Sustentación de Tesis conformado por los psicólogos colegiados: Mg. Silvana Graciela Varela Guevara, quien lo preside, Mg. Diego Ismael Valencia Pecho, y Mg. Max Hamilton Chauca Calvo, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA  
EMPRESA DE HIDROCARBUROS DE LIMA**

Presentada por el Bachiller:

**JESÚS MANUEL VELASQUEZ SABOYA**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

**APROBADA POR MAYORIA**

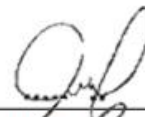
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los doce días del mes de diciembre de 2022.



Mg. Silvana Graciela Varela Guevara  
C. Ps. P. 24029  
Presidenta



Mg. Diego Ismael Valencia Pecho  
C. Ps. P. 24039  
Secretario



Mg. Max Hamilton Chauca Calvo  
C. Ps. P. 40500  
Vocal

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo **Mag. Diego Ismael Valencia Pecho**, docente de la Facultad de Ciencias Humanas y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada: "ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE HIDROCARBUROS DE LIMA" del egresado JESÚS MANUEL VELASQUEZ SABOYA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 05 de diciembre del 2022



Mag. Diego Ismael Valencia Pecho

D. N. I.: 46196305

## **DEDICATORIA**

A Dios que es el faro que guía mi sendero, a mis queridos padres y en especial a mi amada hija Alessia.

### **AGRADECIMIENTOS**

En primera instancia, agradecer a la Universidad Autónoma del Perú, por darme la oportunidad de poder cumplir un objetivo muy importante en mi vida. A mi asesor Mag. Diego Ismael Valencia Pecho por sus consejos, enseñanza y apoyo en la elaboración de este trabajo. Por último, dar las gracias y mi eterno reconocimiento a todos los colaboradores por el tiempo prestado en la realización de este estudio.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>ABSTRACT</b> .....	7
<b>RESUMO</b> .....	8
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	15
1.4. Objetivos de la investigación general y específico .....	15
1.5. Limitaciones de la investigación.....	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios.....	18
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	21
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada .....	30
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	33
3.2. Población y muestra.....	34
3.3. Hipótesis .....	35
3.4. Variables – Operacionalización.....	37
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	38
3.6. Procesamiento de los datos.....	46
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....	48
4.2. Contrastación de hipótesis.....	50
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones.....	54
5.2. Conclusiones.....	56
5.3. Recomendaciones.....	57
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Distribución de la población de estudio según edad
- Tabla 2 Matriz de operacionalización de engagement
- Tabla 3 Matriz de operacionalización de satisfacción laboral
- Tabla 4 Validez de contenido de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)
- Tabla 5 Confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach para la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)
- Tabla 6 Confiabilidad análisis de ítems de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)
- Tabla 7 Validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral
- Tabla 8 Confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral
- Tabla 9 Confiabilidad análisis de ítems de la Escala de Satisfacción Laboral
- Tabla 10 Medidas descriptivas de engagement
- Tabla 11 Niveles de la variable engagement
- Tabla 12 Medidas descriptivas de satisfacción laboral
- Tabla 13 Niveles de satisfacción laboral
- Tabla 14 Análisis de distribución normal de las variables de estudio.
- Tabla 15 Medida de correlación entre engagement y satisfacción laboral
- Tabla 16 Medida de correlación entre la dimensión vigor y satisfacción laboral
- Tabla 17 Medida de correlación entre la dimensión dedicación y satisfacción laboral
- Tabla 18 Medida de correlación entre la dimensión absorción y satisfacción laboral

## ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE HIDROCARBUROS DE LIMA

JESÚS MANUEL VELÁSQUEZ SABOYA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

### RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima. Respecto a la metodología empleada, el estudio presentó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 180 trabajadores, cuyas edades fluctuaron entre los 20 y 60 años. Se utilizó el Cuestionario UWES – 9 en español, adaptado al Perú por Flores et al. (2015) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) perteneciente a Palma (2005). Asimismo, se realizó la validez de contenido mediante juicio de expertos y se empleó estadística no paramétrica. En cuanto a los resultados, se pudo evidenciar una correlación positiva, fuerte y significativa ( $Rho=.810$ ;  $p=.000$ ). Respecto a las dimensiones se obtuvo correlaciones superiores a .735, con niveles de significancia menores a .05. Finalmente se evidenció que el engagement y sus dimensiones se relacionan con la satisfacción laboral; esto quiere decir que a mayor nivel de engagement, mayor será el nivel de satisfacción laboral.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, engagement, hidrocarburos.

**ENGAGEMENT AND JOB SATISFACTION IN WORKERS OF A  
HYDROCARBONS COMPANY IN LIMA**

**JESÚS MANUEL VELÁSQUEZ SABOYA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The main objective of the research was to determine the relationship between engagement and job satisfaction in the workers of a hydrocarbon company in Lima. Regarding the methodology used, the study presented a quantitative approach, of a basic type, with a descriptive-correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 180 workers, whose ages ranged between 20 and 60 years. The UWES-9 Questionnaire in Spanish was used, adapted to Peru by Flores et al. (2015) and the Job Satisfaction Scale (SL-SPC), belonging to Palma (2005). Likewise, content validity was performed through expert judgment and non-parametric statistics were used. Regarding the results, a strong and significant positive correlation could be evidenced ( $Rho=.810$ ,  $p=.000$ ). Regarding the dimensions, correlations higher than .735 were obtained with significance levels lower than .05. Finally, it was shown that engagement and its dimensions are related to job satisfaction; This means that the higher the level of engagement, the higher the level of job satisfaction.

**Keywords:** job satisfaction, engagement, hydrocarbons.

# ENGAJAMENTO E SATISFAÇÃO TRABALHADORES EM UMA EMPRESA EM HIDROCARBUROS DE LIMA

JESÚS MANUEL VELÁSQUEZ SABOYA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMO

O principal objetivo da pesquisa foi determinar a relação entre engajamento e satisfação no trabalho nos trabalhadores de uma empresa de hidrocarbonetos em Lima. Quanto à metodologia utilizada, o estudo apresentou abordagem quantitativa, do tipo básico, com nível descritivo-correlacional e delineamento transversal não experimental. A amostra foi composta por 180 trabalhadores, cujas idades variaram entre 20 e 60 anos. Foi utilizado o Questionário UWES-9 em espanhol, adaptado para o Peru por Flores et al. (2015) e a Job Satisfaction Scale (SL-SPC), pertencente a Palma (2005). Da mesma forma, a validade de conteúdo foi realizada por meio de julgamento de especialistas e foram utilizadas estatísticas não paramétricas. Em relação aos resultados, pôde-se evidenciar uma forte e significativa correlação positiva ( $Rho=.810$ ,  $p=.000$ ). Em relação às dimensões, foram obtidas correlações superiores a 0,735 com níveis de significância inferiores a 0,05. Por fim, foi demonstrado que o engajamento e suas dimensões estão relacionados à satisfação no trabalho; Isso significa que quanto maior o nível de engajamento, maior o nível de satisfação no trabalho.

**Palavras-chave:** satisfação no trabalho, engajamento, hidrocarbonetos.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día las investigaciones efectuadas en diversos países del mundo revelan que el desarrollo de un país depende del factor económico de las organizaciones. Para la World Federation for Mental Health (2017) existen países que superan los ingresos esperados en un determinado periodo y evidentemente ello contribuye al desarrollo sostenible de las organizaciones, sin embargo, esto conlleva retos relacionados con la deficiente salud mental que manifiestan los empleados de las distintas empresas. Los países que informan de unos ingresos inferiores a los previstos durante un tiempo determinado también indican la existencia de estas dificultades entre sus trabajadores.

Por consiguiente, esta investigación precisará la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en el personal de una empresa limeña, de hidrocarburos. El estudio está estructurado en cinco apartados cuya presentación se dio de la siguiente forma:

En lo que corresponde al capítulo I, se detalló la realidad problemática presentada en la población de estudio; así como la justificación, elaboración de objetivos, tanto general como específico y se indicaron las respectivas limitaciones que presento el trabajo de investigación.

Seguidamente en el capítulo II, se encontró el marco teórico, exponiendo los estudios previos tanto nacionales como internacionales. Asimismo, en este apartado se dieron a conocer las bases teóricas que fundamentan trabajo y se describen conceptualmente los términos básicos.

Respecto al capítulo III, se explicó la metodología: enfoque, tipo y diseño del análisis, además se indicaron en forma precisa algunas características de la población de estudio, por otro lado, en este tópico se formularon las hipótesis, se

operacionalizaron los constructos, se especificaron los métodos y técnicas del estudio. También se dio a conocer la técnica que permitió recolectar la evidencia empírica.

En cuanto al capítulo IV, se ejecutó el análisis e interpretación de los resultados, presentando los estadísticos para el análisis descriptivo e inferencial.

Para finalizar en el capítulo V, se contrastaron los resultados con antecedentes y las bases teóricas dando lugar a lo que se denomina discusión de resultados, en relación con ello se realizó una síntesis para poder derivar a las conclusiones y posteriormente la formulación de las sugerencias.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**



### **1.1. Realidad problemática**

Hoy en día, el sector económico mundial se encuentra integrado, permitiendo la creación y desarrollo de diversas organizaciones y empresas en todo el mundo. Según Cassitto et al. (2018) refieren que el fenómeno de la globalización por un lado beneficia a diversas instituciones, organizaciones y empresas; no obstante, también tiene un efecto negativo, ya que la exigencia, la innovación y la inversión es constante, en tal sentido, así como puede favorecer con el surgimiento de empresas u organizaciones, también puede ocasionar la desaparición o el fracaso de ellas. Por consiguiente, es una necesidad de parte de las organizaciones presentar políticas que tengan el objetivo de innovar para competir en el sector siendo fundamental centrarse en los trabajadores. Por ello es vital contar con empleados preparados, proactivos y que presenten un óptimo desempeño laboral; por otro lado, también es importante el interés por el grado de satisfacción del trabajador, dado que, la concepción que tiene el empleado de las tareas que desempeña para alcanzar los objetivos de la entidad es fundamental.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) la escasa importancia que brindan las organizaciones en formular políticas relacionadas con la administración y dirección de los empleados puede desencadenar en problemas de salud para el trabajador y ello tendría un impacto sobre la economía de las organizaciones, en tal sentido es importante entender que los problemas de salud no solo se limitan a lo físico, cabe afirmar que también se generan problemas de salud mental, estos problemas traen consecuencias no tan solo para la empresa u organización sino también para el trabajador, deteriorando áreas de funcionamiento que son vitales como el ámbito familiar, social y académico. Por otro lado, el trabajo es una actividad beneficiosa para la salud psíquica del hombre, sin embargo cuando

se somete a los trabajadores a una excesiva carga laboral y ello va acompañado de un entorno desfavorable o negativo, estos eventos pueden desencadenar trastornos emocionales vinculados al trabajo, como síntomas de depresión, el fenómeno llamado Burnout, el cual es lo contrario al engagement y de mucha relevancia para las entidades debido a que genera pérdidas económicas mayores a 1 billón de dólares afectando la estabilidad de la economía de todo el mundo.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) toma en consideración las variables psicológicas muy relevantes y que son de gran importancia para poder establecer un vínculo entre la salud del trabajador y las exigencias de las organizaciones. Asimismo, en la actualidad el sector empresarial tiene como objetivo central, contar con personal calificado que pueda enfrentar eventos estresantes y sobre todo puedan resolver problemas de forma eficaz, en tal sentido hoy en día se cuenta con una variable psicológica muy importante para las empresas, este constructo es llamado engagement laboral y permite explicar el vínculo del trabajador con su desenvolvimiento dentro de la organización. Otro punto importante es la satisfacción en el trabajo, la sensación que tiene con el cumplimiento de las actividades y la remuneración de acuerdo con el cargo que desempeña. Es por ello que es fundamental estudiar estas variables, dado que estas pueden influir emergentemente en el desempeño de una organización, ya que la investigación desarrollada en estas dos variables permitirá poder detectar los comportamientos ligados al ausentismo, huelgas, renuncias y accidentes. Los trabajadores están expuestos a los accidentes; los datos refieren que 374 millones de trabajadores presentan problemas de salud mental, asimismo cada año 278 millones de trabajadores sufren accidentes dentro de su ambiente laboral, provocando malestar

en los trabajadores y pérdidas en horas de trabajo que configuran una pérdida equivalente al 4% de producto bruto interno anual.

Asimismo, a nivel nacional la Oficina General de Estadística de la Información y Comunicaciones (2019) registró en el ámbito privado un total de 67 huelgas equivalentes a 2 085 856 horas perdidas por un trabajador, en dicha huelga estuvieron implicados 110 154 empleados. Por otro lado, en el contexto limeño, se evidenciaron 27 paros, siendo 90 315 empleados quienes se vieron implicados y se perdieron 1 262 168 horas de trabajo, el informe también reveló que, de las 67 huelgas realizadas a nivel nacional, solo 2 fueron realizadas dentro un marco formal; sin embargo 65 huelgas fueron consideradas ilegales. Otro dato importante es el tiempo de duración de las huelgas, que fluctúa entre 1 a 35 días lo cual tiene un impacto en la economía de una organización. A su vez, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019) señaló que las pequeñas y medianas empresas son los organismos principales de la economía peruana y ello equivale al 95% del sector empresarial; asimismo, conforman el 47.7% de la economía activa de la población general del país.

Dada la importancia de este sector y el impacto que tiene en las organizaciones surge la necesidad, por parte de las empresas, de elaborar políticas orientadas a la gestión de competencias del capital humano, es decir seleccionar personal calificado y que cumpla eficientemente con sus actividades dentro de una empresa.

## **1.2. Formulación del problema**

En tal sentido, por lo mostrado, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima?

### **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

Respecto al nivel teórico, este estudio contiene un valor conceptual importante, ya que parte de la explicación de estos dos constructos psicológicos, permitiendo conocer los fundamentos de las variables, con el propósito de poder proporcionar información que permita direccionar ulteriores investigaciones asociadas a la problemática peruana.

En cuanto al nivel práctico, la investigación beneficiará a la población de estudio, ya que ha proporcionado conocimiento relevante para la elaboración de programas y con ello poder realizar futuras intervenciones que estén incluidas en la planificación anual de la empresa y con ello poder enfrentar y abordar de forma adecuada los diversos problemas que puedan presentar los trabajadores de la institución.

Por último, a nivel metodológico, el trabajo de investigación proporcionó investigación valiosa, respecto al análisis de las características psicométricas de los instrumentos que fueron aplicados y que permitieron recolectar datos y así obtener evidencia empírica.

### **1.4. Objetivo de la investigación: general y específicos**

#### **1.4.1. *Objetivo general***

- Determinar la relación del engagement con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.

#### **1.4.2. *Objetivos específicos***

1. Identificar el nivel de engagement en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.
2. Precisar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.

3. Establecer la relación entre la dimensión vigor y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.
4. Establecer la relación entre la dimensión dedicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.
5. Establecer la relación entre la dimensión absorción y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Una limitación se centró en el abordaje a los trabajadores, los cuales no podían dejar de realizar sus actividades, puesto que afectaría la productividad de la empresa y ello significaría grandes pérdidas económicas. La segunda limitación hace referencia al aspecto económico, al ser un factor muy importante para la realización del estudio, ya que se empleó determinado material conformado por lapiceros, hojas, material quirúrgico y una laptop para el procesamiento de la información, en tal sentido todo fue cubierto por el investigador.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Ríos (2020) relacionó la satisfacción laboral (SL) y el engagement mediante 30 colaboradores de Huancayo con un estudio correlacional y no experimental. Administró el UWES-15 y la escala SL-SPC. Asimismo, se evidenció relación entre ambas variables.

Porras (2020) relacionó engagement y SL en 295 colaboradores, de una entidad de Pueblo Libre, de construcción civil. Fue una investigación descriptiva y correlacional. Respecto a la recolección de datos se utilizó las escalas UWES-15 y la SL-SPC. Por último, se halló relación positiva entre las variables. Además, estos constructos presentaron niveles altos.

Messarina (2019) relacionó engagement y SL en 100 operarios, de 25 a 50 años, de una organización privada de Lima. Fue un análisis básico y de nivel descriptivo correlacional. Además, aplicó el UWES 17 y la SL-SPC. Referente a los resultados, se reveló una relación positiva débil ( $r=.30$ ,  $p<.01$ ) entre las mencionadas.

Alcántara (2017) relacionó engagement y la SL en 40 empleados pertenecientes al departamento de administración de la organización UNIMAQ S.A ubicada en Trujillo. Asimismo, aplicó un análisis básico y correlacional. Las pruebas psicológicas utilizadas fueron la escala UWES y la SL-SPC. Finalmente, encontró que el 52.5% reportó un bajo grado de engagement, asimismo el 62.5% de los colaboradores se ubicaron en la categoría parcialmente insatisfecho, así como se presentó relación positiva ( $p<.01$ ) entre ambas variables.

Huapaya (2017) relacionó engagement y SL en 350 educadores de secundaria de colegios de Nuevo Chimbote. En cuanto a la metodología empleada, se optó por un tipo de investigación básica y correlacional. En relación a los instrumentos

empleados, se utilizó la UWES-9 específicamente la versión que fue adaptada en la población peruana de Flores et al. (2015). Asimismo, se administró la SL-SPC de Palma evidenciando relación directa ( $Rho=.50$ ).

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

En España, se llevó cabo una investigación efectuada por Villajos et al. (2019) quien evaluó la relación entre engagement y SL en 78 colaboradores pertenecientes a diferentes centrales sindicales, asimismo el 35.90% se dedicaba al comercio, el 25.64% se orientaba exclusivamente a las actividades sindicales, el 14.10% realizaba actividades de RR. HH y el 12.82 se dedicaba a la prevención. Se utilizó la escala de Job Crafting Scale (JCS) y la UWES-9. Por otro lado, el análisis fue básico y correlacional causal teniendo como resultados una relación positiva ( $r=.727$ ) entre las variables, también se arrojó relación directa ( $r=.463$ ) en ambas variables.

En Estados Unidos, Rana et al. (2019) relacionaron el engagement y el desempeño laboral en 134 trabajadores de dos empresas mediante un análisis descriptivo. Además, se aplicó la UWES y un instrumento para medir el desempeño laboral de Koopmans. Finalmente, evidenciaron relación positiva ( $r=.678$ ) entre las variables; relación positiva ( $p<.01$ ) entre las dimensiones dedicación y actuación; así como en la dimensión vigor y tarea actuación ( $p<.01$ ). En tal sentido, se pudo concluir que a mayor nivel de engagement que presenten los colaboradores, entonces mayor fue el nivel de desempeño laboral.

En Argentina, Lupano y Waisman (2019) relacionaron el engagement, performance y SL en 38 empleados de 49 años como media. El estudio fue cualitativo, tipo de investigación básica y un alcance exploratorio. Asimismo, para la obtención de datos se realizó entrevistas a todos los colaboradores y con ello poder elaborar categorías que puedan conceptualizar el engagement. En cuanto a los resultados, se



pudo evidenciar que los participantes señalaron que el engagement laboral se vincula con las personas que manifiestan responsabilidad, concentración, perseverancia y motivación en las diferentes actividades que desempeña. Por otro lado, se empleó una segunda muestra para poder verificar la relación entre las variables en 100 trabajadores de ambos sexos, pertenecientes I.E. particulares y públicas. Fue una investigación básica, y correlacional. Administro la Escala de Compromiso con el Trabajo (ECT) así mismo elaboraron dos escalas para evaluar satisfacción laboral y performance. Respecto a los resultados se evidenció correlación directa entre estas. Además, se halló relación directa entre las categorías de engagement y SL.

En Argentina, Pujol (2018) relacionó engagement, SL, la salud física y mental en 86 docentes pertenecientes a una universidad estatal argentina, aplicando un análisis cuantitativo y correlacional. Respecto a la recolección de datos se emplearon las pruebas UWES, General Health Questionnaire (GHQ) y el Physical Symptoms Inventory (PSI). Por último, reportó relación directa entre el engagement y SL.

En Ecuador, Raza (2017) investigó sobre el grado de asociación entre el engagement laboral de los profesores y SL de 26 maestros y 784 educandos en el área académica de Gestión. Respecto a la metodología, el análisis fue básico, explicativo y cuantitativo. Usó la escala UWES y se realizaron entrevistas semiestructuradas. Se llegó a la conclusión, que los docentes que presentaron determinados rasgos no obtuvieron niveles de engagement que difieran estadísticamente con los resultados que arrojaron 11 docentes que si presentaban otras características; además se identificó que los educandos manifestaron niveles altos de satisfacción en todas sus dimensiones.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Engagement**

#### **Definición.**

Rodríguez y Bakker (2013) definen esta variable como una forma de energía orientada a los objetivos de la organización; con colaboradores vinculados física y mentalmente. Schaufeli y Bakker (2003) sostienen que es un estado psíquico óptimo para la organización. Es un estado emocional y cognitivo que influye vigorosamente al enfocarse en un objetivo meta. En conclusión, es un estado de compromiso y compenetración con la actividad laboral dentro de la organización.

#### **Teoría de las demandas y recursos laborales (DRL).**

Esta teoría incluye investigaciones de burnout, compromiso y engagement; además, está dividido en 2 aspectos: demandas y recursos laborales. Las primeras están relacionadas con el esfuerzo constante; los recursos van a simbolizar la exigencia hacia el logro del objetivo propuesto (Bakker y Demerouti, 2013).

El modelo DRL se distingue de los métodos vinculados con el detrimento de la salud y el proceso motivacional, ambos estrechamente relacionados con la SL y engagement (Bakker y Demerouti, 2013).

Asimismo, las DRL son vinculadas perfectamente con el bienestar organizacional, los recursos inciden en dos formas de rendimiento: en principio, reducen los niveles de estrés y malestar, además de aumentar los recursos para que los empleados se encuentren motivados (Bakker y Demerouti, 2013).

#### **Dimensiones del engagement.**

Vigor: Se refiere a voluntad, dedicación y esfuerzo hacia la labor en la organización, además de perseverancia frente a dificultades que se puedan presentar (Schaufeli y Bakker, 2003). Asimismo, Carrasco et al. (2010), sostienen que es

energía (como opuesto al agotamiento), observando que son los elevados índices de energía, fluidez mental, resistencia durante el trabajo, además de voluntad de dar el máximo esfuerzo al hacer frente a los obstáculos propios de la gestión dentro de la organización.

**Dedicación:** Está caracterizada al estar sumamente involucrada con el trabajo, al experimentar sensaciones de entusiasmo, retos, significación y orgullo (Schaufeli y Bakker, 2003). Sin embargo, Carrasco et al. (2010) y Valdez y Ron (2011) sostienen que existe una complicitad con sus labores, además de orgullo e inspiración.

**Absorción:** Se caracteriza al estar enfocado e involucrado con la labor, de esta forma el tiempo empleado transcurre de forma efectiva y se percibe una sensación de malestar al abandonar la labor (Schaufeli y Bakker, 2003). Carrasco et al. (2010) sostienen que es una porción de tiempo en donde el trabajador percibe dificultades para desconectarse del trabajo como resultado de una sensación placentera por la labor realizada. Sin embargo, la absorción es medida por 6 aspectos que refieren satisfacción por la labor realizada y enojo al abandonarla (Valdez y Ron, 2011). Carrasco et al. (2010) refieren a la absorción como entusiasmo y perseverancia por la labor que se realiza.

### **Causas.**

Respecto a las causas del engagement, investigadores como Salanova y Schaufeli (2004) señalan que existen numerosos estudios científicos que manifiestan que hay causas debido a factores externos como el entorno laboral y la cultura organizacional; así como también hay factores internos como por ejemplo la eficacia del trabajador la identificación institucional, la responsabilidad con la concertación de actividades. Además, el concepto de engagement encarna esencialmente un vínculo positivo con las particularidades de un determinado empleo u ocupación, que a su vez

pueden ser considerados como agentes estimulantes de la variable engagement. En tal sentido, estas particularidades pueden estar relacionadas con el soporte por parte de compañeros de trabajo, oportunidades de crecimiento, independencia laboral y viabilidad respecto al aprendizaje.

### **Beneficios del engagement en la organización.**

Una consecuencia positiva de la variable engagement es la obtención de un buen rendimiento tanto de la organización como de del trabajador. En tal sentido es importante señalar que el engagement permite disminuir eventos negativos que afectan el desempeño del trabajador como, las protestas por poca tolerancia al estrés, renuncias, ausentismo inadecuada comunicación entre compañeros de trabajo y superiores; en contraste a estos eventos negativos propios de una cultura organizacional; también se resaltan los eventos positivo que genera el engagement como la comunicación asertiva entre los empleados y superiores; eficacia en el cumplimiento de la actividades laborales, mejora en la habilidades blandas, identificación con la organización, menos renuncias por parte de los trabajadores; estos eventos o situaciones positivas que presentan las empresas permiten lograr uno de los propósitos fundamentales para una organización, es decir cuidar el capital humano, ya que es la base del desarrollo de toda organización (Salanova y Schaufeli, 2004).

### **2.2.2. Satisfacción laboral (SL)**

#### **Definición.**

Locke (1976) define el constructo como una interpretación de una experiencia agradable, vivenciada por un trabajador respecto a su empleo. Asimismo, Luthams (2008) expone que la SL viene a ser un producto de diversas predisposiciones que el empleado presenta en el entorno de su trabajo; estas predisposiciones hacen

referencia a ciertas particularidades como la remuneración, la postulación cargos superiores, la cultura organizacional, el agradecimiento de la organización por su desempeño. Para Soto (2001) sostiene que el constructo denominado a satisfacción laboral se refiere exclusivamente a valoración positiva de las particularidades de un determinado puesto de trabajo. Por otro lado, Newstrom (2011), señala que es entendida como el grado en que se satisfacen las carencias de un empleado; así como el logro de diferentes metas establecidas en el ámbito laboral; Asimismo, el estado de carencia obliga al sujeto a enfrentar la realidad o la exigencia y así poder adaptarse. Por último, Palma (2005), la conceptualiza como una actitud constante relacionada al ámbito laboral, estructurada con elementos como las ideas, afectos y valores que se expresan a través de diferentes conductas dentro del ámbito laboral.

### **Características.**

Para Robbins (2001) existen algunas particularidades que probablemente están implicadas con la variable satisfacción laboral, entre ellas se presentan:

La personalidad: El constructo denominado personalidad integra una serie de procesos tanto afectivos, cognitivos y conativos; es decir las características que nos hacen únicos y nos diferencian de otras personas permiten que nos adaptemos a determinadas circunstancias como, por ejemplo, el entorno laboral. En tal sentido las características individuales se relacionan con el grado de satisfacción laboral ya que cada trabajador presenta una personalidad distinta y es precisamente estas características las que permite enfrentar las exigencias de un entorno laboral.

Condiciones laborales: En sentido amplio las organizaciones elaboran perfiles para determinados puestos de trabajo; por otro lado, las empresas presentan políticas internas, donde planifican las capacitaciones y una serie de actividades que permiten cumplir con los objetivos de las empresas. Asimismo, es llamativo para los

trabajadores las condiciones que ofrece una empresa. Entre las principales condiciones laborales se reconoce a las capacitaciones constantes, el soporte social de los trabajadores, las supervisiones a cargo de personal especializado y calificado, la comunicación eficaz y el apoyo constante de parte del empleador hacia el empleado estas condiciones se encuentran vinculadas con la SL.

Salario: Remuneración percibida por el colaborador respecto al cumplimiento de las actividades que forman parte de su puesto de trabajo. Para la mayoría de los individuos el salario está vinculado con el estado de bienestar y hasta inclusive con la tranquilidad.

### **Factores.**

Respecto a lo factores identificados según Palma (1999) estos configuran la base del instrumento que evalúa la SL, siendo:

Condiciones físicas y/o materiales: Son los factores infraestructurales con los cuales se ejecuta el trabajo diario y que sirven para facilitarlos. Según Robbins (2001) los trabajadores están entusiasmados con su lugar de trabajo. Les interesa que este promueva su bienestar y les ayude a rendir eficazmente. Un ambiente agradable y bien diseñado permitirán incrementar la productividad de los trabajadores. Asimismo, Palma (1999) refiere que un factor adicional a tener en cuenta es la cultura organizativa de la empresa.

Beneficios laborales y/o remunerativos: Robbins (2001) afirma que los empleados quieren que los esquemas salariales y los procedimientos de promoción sean equitativos, sencillos y coherentes con lo que esperan. Cuando se considera que el incentivo es equitativo en función de los requisitos laborales, del nivel de cualificación y de las normas salariales, aumenta la SL. Por ello, Davis y Newstrom (2003) concluyen que la retribución genera un impacto socioeconómico, esto significa

que una errónea gestión del proceso de asignación de la retribución podría impactar perjudicialmente en los colaboradores y, claro está, en la organización. En un sentido similar, Madero (2012) señala que la remuneración o pago no es un indicador importante para colocar a un trabajador en un trabajo, sino para y en relación con el crecimiento del humano que lo realiza. El éxito de los pagos está determinado por su influencia en la motivación del receptor.

De acuerdo con Robbins (2001), hay que tener en cuenta las siguientes consideraciones salariales:

- Sistema de recompensas justas: Este aspecto está relacionado con la estructura de remuneración y los procedimientos de promoción de la entidad. Para que los empleados estén satisfechos con esta política, debe ser justa, transparente y coherente con sus expectativas. La percepción de la equidad se refleja en la evaluación colectiva, las demandas del puesto de trabajo, el nivel de talento del trabajador y las condiciones de remuneración de la sociedad.
- Satisfacción con el salario: A cambio de su trabajo, los empleados reciben sueldos o salarios, incentivos y bonificaciones como compensación. Como recompensa por sus esfuerzos, los trabajadores reciben una paga o salario, incentivos y primas. Mediante esta actividad vital, la dirección de personal asegura la satisfacción de los empleados, lo que contribuye a su vez a que la organización contrate, retenga y motive a una mano de obra productiva. Es esencial subrayar que el sentimiento de equidad de un empleado aumentará su satisfacción. Es fundamental subrayar que la sensación de justicia por parte del empleado aumentará su felicidad.

- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Los ascensos ofrecen oportunidades de desarrollo individual, mayores responsabilidades y un aumento de la posición social. La impresión de equidad con respecto a la política adoptada por la organización también es crucial en este ámbito. La percepción de que una política es transparente, justa y clara aumentará la satisfacción. La insatisfacción puede repercutir en la eficacia de una organización y reducir la productividad y la calidad del ambiente de una empresa. Además, puede disminuir la productividad y aumentar las quejas, el absentismo y la rotación de personal.

Políticas administrativas: Para Palma (2005) señala a las políticas administrativas como un acuerdo ante los lineamientos institucionales orientados a la regulación laboral asociada directamente al trabajador, constituyéndose como un medio para lograr los objetivos trazados. Pérez y Hidalgo (1995) sostienen que estas políticas se orientan a incrementar la satisfacción, generando una mayor congruencia entre la colaboración deseada y la percepción. Es la entidad quien tiene el control sobre estos aspectos, será responsabilidad de la empresa, modificar aspectos que beneficien a los colaboradores. Landy y Conte (2005), sostienen que las políticas administrativas deberían de ser amplias y estables, además de flexibles, para poder ser ejecutadas bajo diferentes escenarios organizacionales. Asimismo, ser coherentes, lo cual permitirá resolver y/o prevenir problemas que se susciten.

Relaciones sociales: Al respecto, Palma (1999) indica que las relaciones sociales, son un vínculo interpersonal entre los miembros de la organización que desarrollan en conjunto actividades laborales. Según Robbins (2001), al desarrollar su teoría de los buenos compañeros, sostiene que el trabajo es necesariamente un lugar de interacción social, por lo cual se encuentran interactuando amigablemente



durante la labor dentro de la organización, acción que genera en forma natural satisfacción. Chiavenato (2011) refiere que las relaciones sociales viabilizan la confianza en el liderazgo, fomentando la cohesión entre los compañeros de trabajo e incrementando la motivación, logrando conductas responsables y compromiso, fomentando la productividad.

Desarrollo personal: En tanto a este tópico Palma (1999) indica al desarrollo personal como una oportunidad del colaborador organizacional para realizar labores que redunden en su autorrealización. Fernández (1999) sostiene que los colaboradores lo reconocen como un medio para ser reconocidos por los demás. Robbins (2001) se refiere al desarrollo personal como un factor de satisfacción laboral, lo presenta como un desafío, en donde los colaboradores identifican labores que les permitan expresar y potenciar sus capacidades y destrezas al interior de la organización. Las actividades rutinarias provocan aburrimiento, en cambio, al presentar desafíos, generan satisfacción. A su vez, Belcher (1999) manifiesta que la especialización de los individuos en diferentes profesiones es el resultado de una secuencia de actividades que se relacionan con acciones concretas comprometidas con el desempeño eficiente. Refiere la importancia de relacionar la profesión con el trabajo. El desarrollo profesional en la organización es sumamente importante considerando lo siguiente:

- Facilita el reconocimiento de la identidad y estatus de la persona.
- Tiene significación social por la actividad realizada en beneficio de otras personas
- El trabajo como mecanismo de satisfacción por el reconocimiento de los logros obtenidos.
- Instrumento de satisfacción económica para los trabajadores.

Relación con la autoridad: Es una valoración entre el empleado y su jefe directo, con las actividades laborales que se realizan (Palma, 1999). Asimismo, Robbins (2001) refiere a esta relación como una relación de quien ejerce la jefatura con el colaborador, ocurre cuando la jefatura ofrece halagos por buen desempeño, es receptivo y proyecta interés en sus subordinados. Esta situación favorece el incremento en el manejo institucional sin descuidar la supervisión por la labor ejecutada que puede ser correcta o incorrecta. Es saber dirigir sin crear malestar. La conducta del jefe es determinante para la satisfacción. Esta relación no es sencilla; estudios realizados sobre el tema en cuestión, señalan que trabajadores con jefes tolerantes se sienten más satisfechos que con líderes indiferentes. Hodge et al. (2003) refieren que la probabilidad de tener un líder atento y tolerante es relevante para colaboradores con autoestima baja.

Belcher (1999), sostiene que la orientación que da un líder formal hacia sus colaboradores no debe ser como una única respuesta, ya que ciertas actividades que los trabajadores ejecutan pueden ser ambiguas, lo cual requiere ciertas aclaraciones con respecto a la labor desempeñada; si la tarea está claramente definida, la actuación del trabajador es competente. Cuando los trabajadores no se encuentran lo suficientemente motivados, visualizan su trabajo como desagradable. En estos casos se prefiere un líder que no presione en demasía, cuyo fin es lograr gradualmente estándares aceptables en la labor que se ejecuta. Liderazgos comprensivos que mantengan una retroalimentación adecuada, que escuche a los colaboradores y demuestre empatía permitirá mayores niveles de satisfacción.

Desarrollo de tareas: Palma (1999) sostiene que el desarrollo de las tareas es una evaluación que se da entre el contratado y las funciones recurrentes que ejecuta

dentro de la organización. Entre los factores que intervienen están las características del puesto y la importancia del puesto que desempeña.

### **Causas.**

Se encuentran modelos explicativos que ofrecen diversas explicaciones; sin embargo, nos basaremos en la investigación de Pérez y Hidalgo (1995), quienes encuentran que entre los factores que inducen a la satisfacción o insatisfacción son:

**Reconocimiento:** Históricamente los seres humanos buscan reconocimiento en todos los ámbitos de su vida, sobre todo en el trabajo; esta visión no ha cambiado, el ser humano invierte gran tiempo de su vida intentando alcanzarlo. es indudable que a falta de reconocimiento aparece la insatisfacción.

**Buen ambiente:** El ambiente natural influye en la productividad y la eficiencia laboral, un ambiente de trabajo negativo tiene consecuencias negativas también.

**Competencia de la dirección:** Un componente sumamente relevante para alcanzar la SL viene a ser la motivación.

**Seguridad en el empleo:** Es una necesidad relevante, el ser parte importante de la organización. el no sentirse parte del todo genera insatisfacción.

Luego de mencionar las causas descritas líneas arriba, cabe resaltar lo señalado por Pulido (2003) en donde indica que es también frecuente resaltar o dará más énfasis al incentivo económico, el cual llega de diversas formas (remuneración, bonos, incentivos o aumentos), cuestionados al generar motivaciones temporales, debido a que al nivelar el estilo de vida deja de tener impacto en la satisfacción.

## **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

### **2.3.1. *Engagement***

Schaufeli y Bakker (2003) indican que es aquel estado psíquico donde predomina el optimismo, la energía, bienestar, dedicación y un grado de satisfacción que se asocia con las diversas actividades laborales.

### **2.3.2. Satisfacción laboral**

Palma (2005) señala que es el resultado generado de la predisposición que presentan los trabajadores frente a estímulos que forman parte de la dinámica laboral como el sueldo, el control dentro del trabajo, la infraestructura, la logística, el reconocimiento por parte del empleador, el postular a un cargo superior y la resolución rápida de los conflictos dentro de la empresa.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

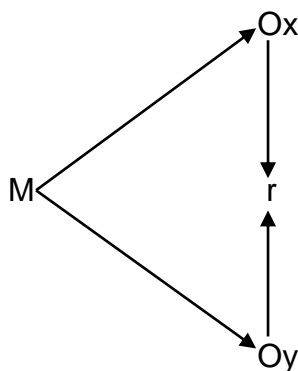
#### 3.1.1. Tipo

Fue básica, dado que para Sánchez y Reyes (2017) la investigación denominada básica se encarga de fomentar la investigación científica, así como elaborar teorías que puedan describir y explicar problemas presentados en la realidad, asimismo evaluara la capacidad explicativa de las teorías. A su vez, el alcance fue descriptivo-correlacional, el cual se conceptualiza como aquel nivel de explicación que permite establecer o precisar la relación entre las variables (Hernández et al., 2014).

#### 3.1.2. Diseño

Fue no experimental porque no existió manipulación de variables ni se aplicó ningún tipo de procedimiento; asimismo se indica que el estudio es transversal debido a que se dio en el presente y en un solo momento (Hernández et al., 2014).

El diagrama del diseño del estudio fue el siguiente:



Donde:

- M: Hace referencia a la muestra de estudio.
- Ox: Indica las observaciones del constructo x.
- Oy: Indica las observaciones del constructo y.
- r: Grado de asociación entre las variables.

### 3.1.3. Enfoque

Se optó por utilizar un enfoque cuantitativo, debido a que una de las principales características es tomar de base la estadística y medir las variables estudio (Hernández et al., 2014).

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

Según Maldonado (2018) refiere que se conceptualiza como el total de elementos que participa o son utilizados en un estudio prospectivo, transversal o retrospectivo. Así pues, se conformó por 190 colaboradores de una empresa exclusivamente del sector hidrocarburos, ubicada en Lima-Chorrillos. Por otro lado, las unidades de análisis tienen entre 20 a 60 años y en su totalidad son varones con contrato vigente.

**Tabla 1**

*Distribución de la población de estudio según edad*

Edad	f	%
20 a 35 años	120	63.3
36 a 45 años	40	21
46 a 60 años	30	15.7
Total	190	100

*Nota:* f=frecuencia, %=porcentaje

### 3.2.2. Muestra

Según Arias (2006) es una parte del total de la población, que es seleccionada a través de un determinado procedimiento metodológico designado por el investigador, la cual fueron 180 trabajadores. Asimismo, se ejecutó un muestreo no probabilístico, dado que, Sánchez et al. (2018) refieren que se caracteriza por que limita la participación o posibilidad de las unidades de análisis de ser elegidas o que conformen la muestra de estudio, ya que depende de criterios determinados por el tesisista (Otzen y Manterola, 2017).

**Criterio de inclusión:**

- Se tomó en cuenta a colaboradores operarios de la empresa de hidrocarburos de la ciudad de Lima.
- Trabajadores que tengan contrato vigente.
- Trabajadores que tengan edades que fluctúen entre los 20 y 60 años.

**Criterio de exclusión:**

- No se hizo participar a personal del área administrativa, almacén, personal de seguridad y mantenimiento.
- Trabajadores con contrato vencido.
- Trabajadores que tengan edades por debajo de 20 años y por encima de 60 años.

**3.3. Hipótesis****3.3.1. Hipótesis general**

- **H<sub>g</sub>**: Existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.
- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.

**3.3.2. Hipótesis específica**

- **H<sub>a1</sub>**: Existe relación significativa entre la dimensión vigor y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.
- **H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la dimensión vigor y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.
- **H<sub>a2</sub>**: Existe relación significativa entre la dimensión dedicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.



- **H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la dimensión dedicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.
- **H<sub>a3</sub>**: Existe relación significativa entre la dimensión absorción y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.
- **H<sub>0</sub>**: No existe relación significativa entre la dimensión absorción y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.

### 3.4. Variables - Operacionalización

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de engagement*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Engagement	Viene a ser un estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente que no se centra en un objeto, situación, persona o comportamiento específico (Schaufeli y Bakker, 2003).	Puntaje obtenido por el cuestionario Cuestionario UWES – 9 de Bakker y Schaufeli.	Vigor Dedicación Absorción	1,2 y 3 4,5 y 6 7,8 y 9	Ordinal

**Tabla 3**

*Matriz de operacionalización de satisfacción laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	Para Palma (2005) es la actitud estable en el ambiente laboral, centrada en los valores, perspectivas e ideas respecto al trabajo.	Puntaje obtenido por la Escala SL-SPC de Sonia Palma.	Significación de la tarea Reconocimiento personal y/o social Condiciones de trabajo Beneficios Económicos	3,4,7,18,21,22,25 y 26 1,8,12,14,15,17,20,23 y 27 6,11,13,19 y 24 2,5,9,10 y 16	Ordinal

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

Se aplicó el método hipotético-deductivo porque el fin fue detectar un problema en base a la observación y a partir de allí elaborar una hipótesis la cual se desprende de una teoría, dicha hipótesis es contrastada en la realidad y si es aceptada fortalecer la teoría y si es rechazada permite entender que la teoría está perdiendo capacidad explicativa (Quesada et al., 2018).

Asimismo, se empleó la técnica denominada encuesta, la cual es conceptualizada por López y Fachelli (2015) como un procedimiento que permite recolectar o recabar datos provenientes de las unidades de análisis y así poder obtener la evidencia para un determinado estudio. A continuación, se detallan los instrumentos utilizados:

#### **3.5.1. Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)**

##### **Descripción del instrumento.**

Respecto a la medición del constructo engagement se empleó la Escala UWES-9, creada en 2003 por los investigadores Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, este instrumento fue creado en Holanda. El instrumento fue diseñado para el ámbito laboral u organizacional, asimismo su administración puede ser de forma individual y colectiva, teniendo en cuenta un tiempo aproximado que oscila entre los 5 a 10 minutos. Por otro lado, la prueba es de escala Likert con opción de respuesta múltiple, asimismo presenta 7 alternativas de respuesta. Respecto a los baremos, se establecieron de la siguiente forma: 0-10 (muy bajo), 11-21 (bajo), 22-32 (promedio), 33-43 (alto), 44-54 (muy alto).

##### **Propiedades psicométricas.**

Se utilizó el AFC para verificar la validez de constructo, obteniendo que las tres dimensiones presentan un ajuste excepcionalmente perfecto con respecto a los

índices RMSEA y CFI. No fue necesario colocar una especificación porque existía este grado de ajuste y los índices de modificación producirían cambios con menor efecto sobre el SB2. Las correlaciones interfactoriales replicaron el patrón observado en el UWES-15, por lo que se investigó un modelo de dos factores (VI+AB y DE). Según el límite superior de su intervalo de confianza, el valor de RMSEA de este modelo podía ser superior a .05, a pesar de que su ajuste también era bueno. La correlación interfactorial fue de .68 ( $p < .01$ ), comparable a la correlación encontrada en el UWES-15. En general, las cargas factoriales demostraron un alto poder discriminativo con respecto a sus respectivos constructos ( $> .65$ ), así como significación estadística ( $t > .70$ ).

La versión UWES-9 está estructurada en base a 3 factores: vigor, dedicación, y absorción cada dimensión contiene 3 ítems. Asimismo, el instrumento UWES tiene aceptables características psicométricas. Respecto a esta versión está catalogada como una de las mejores versiones ya que presenta adecuados índices. Además, obtuvo un Alfa de Cronbach superior a .60 para la escala y dimensiones.

#### **Propiedades psicométricas correspondiente al estudio.**

Se evaluaron las características psicométricas de dicho instrumento. En donde se empleó la V de Aiken para poder medir la validez de contenido; asimismo se obtuvo la confiabilidad mediante la consistencia interna por consiguiente se aplicó del índice del Alfa de Cronbach; también se logró evidenciar la correlación ítem-test.

#### **Validez de contenido.**

Se aplicó la técnica denominada criterio de jueces y así poder hallar la relación de dominio entre los ítems y el constructo, asimismo se ejecutó la V de Aiken para observar el resultado de 5 expertos en relación a los 9 reactivos.

**Tabla 4***Validez de contenido de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)*

ítems	J1	J2	J3	J4	J5	Total	V	Total
1	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
2	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
3	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
4	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
5	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
6	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
7	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
8	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
9	1	1	1	1	1	5	1.00	válido

En la tabla 4, se logra apreciar que los 9 reactivos que conforman la variable engagement, presentaron un coeficiente significativo en tal sentido estos resultados indican una alta validez de contenido.

#### **Confiabilidad por consistencia interna.**

Se determinó la confiabilidad mediante la consistencia interna según Alfa de Cronbach, en 180 trabajadores obteniendo un índice aceptable.

**Tabla 5***Confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach para la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)*

Variable	Ítems	Alfa de Cronbach
Índice general	9	.984
Vigor	3	.959
Dedicación	3	.963
Absorción	3	.956

En la tabla 5, se logra visualizar los resultados por consistencia interna por medio del estadístico alfa de Cronbach, resultando un índice general de .984; asimismo en las dimensiones se obtuvo puntajes desde .959 hasta .963, lo cual permite determinar que el instrumento es aceptable.

**Tabla 6**

*Confiabilidad análisis de ítems de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9)*

Ítems	Media de la escala el elemento se ha suprimido	Media de la escala el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido
E1	21.07	181.996	.933	.981
E2	20.66	178.484	.940	.981
E3	20.63	180.850	.897	.983
E4	20.64	180.297	.917	.982
E5	20.76	185.814	.945	.981
E6	20.84	184.333	.894	.983
E7	20.74	177.255	.945	.981
E8	20.83	184.140	.931	.981
E9	20.72	178.014	.932	.981

En la tabla 6, se logra evidenciar la correlación ítems- test, en donde se logra apreciar que los ítems que conforman el instrumento son válidos; ya que cumplen con la condición necesaria ( $r > .3$ ). Por lo tanto, el instrumento puede ser utilizado en el estudio.

### **3.5.2. Escala de Satisfacción Laboral -SPC**

#### **Descripción del instrumento.**

Se utilizó la SL - SPC, elaborada en el año 1999 por Sonia Palma, para medir la SL. La prueba presenta dos versiones, la primera está configurada en base a 36 ítems que se agrupan en 7 dimensiones; en cuanto a la segunda versión se encuentra estructurada en 4 dimensiones: condiciones de trabajo (9 ítems), significación de las tareas (8), beneficios económicos (5) y reconocimiento personal (5) y presenta 27 ítems, respecto a la aplicación corresponde un tiempo que oscila entre los 10 a 15 minutos y su administración está configurada tanto de forma individual y colectiva. Por otro lado, la calificación y puntuación del instrumento se da de forma computarizada

o manual. Además, la prueba posee respuestas tipo Likert. Respecto a los baremos, fueron establecidos de la siguiente forma: 27-48 (muy insatisfecho), 49-70 (insatisfecho), 71-92 (promedio), 93-114 (satisfecho), 115-135 (muy satisfecho).

### **Aspectos psicométricos.**

Se administró la adaptación realizada por Alfaro et al. (2012) quienes efectuaron un análisis de confiabilidad con el método de consistencia interna y aplicando el estadístico alfa de Cronbach obteniendo en la escala total un coeficiente de .84; respecto a las dimensiones, estas presentaron resultados aceptables como un índice de .792 en la dimensión satisfacción de la tarea, mientras que en la dimensión condiciones de trabajo se obtuvo .738, por otro lado en la dimensión reconocimiento personal y/o social presentó un índice de .664 y por último en la dimensión beneficios económicos se evidenció un índice de .665.

En cuanto a la validez de constructo se aplicó el AFC en donde se utilizó procedimiento de rotación varimax, con normalización Kaiser, en donde se pudo evidenciar 6 iteraciones para poder lograr la matriz de componentes rotada, en donde se verifica la distribución de los reactivos en los cuatro factores que se determinaron en el respectivo análisis. Al momento de establecer semejanzas y diferencias con el instrumento original encontramos que los ítems 12 y 17 se ajustan a factores distintos en comparación al instrumento original

### **Propiedades psicométricas relacionadas al estudio.**

Respecto al estudio, se analizaron los atributos psicométricos de la escala, con la participación de los 180 trabajadores. En tal sentido se empleó la V de Aiken para poder determinar la validez de contenido; asimismo se obtuvo la confiabilidad por consistencia interna, conforme el alfa de Cronbach; también se logró evidenciar la correlación ítem-test.

### Validez de contenido.

Esta validez determina el grado de dominio de cada reactivo sobre la variable, por ello se solicitó a jueces expertos, que, con su experiencia, permitan evaluar el constructo. Se utilizó la V de Aiken, para poder fundamentar de forma estadística el resultado de los 5 jueces.

**Tabla 7**

*Validez de contenido de la Escala de Satisfacción Laboral*

Ítems	J1	J2	J3	J4	J5	Total	V	Total
1	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
2	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
3	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
4	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
5	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
6	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
7	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
8	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
9	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
10	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
11	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
12	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
13	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
14	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
15	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
16	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
17	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
18	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
19	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
20	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
21	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
22	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
23	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
24	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
25	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
26	1	1	1	1	1	5	1.00	válido
27	1	1	1	1	1	5	1.00	válido

En la tabla 7, se expone que los 27 reactivos que conforman la variable satisfacción laboral presentaron un coeficiente significativo con lo cual cumplen con los parámetros establecidos que hacen referencia a una alta validez de contenido.

### Confiabilidad por consistencia interna.



Se pudo establecer la confiabilidad por consistencia interna por medio del estadístico alfa de Cronbach, teniendo en cuenta a los 180 trabajadores, en donde se logró obtener índices aceptables.

**Tabla 8**

*Confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach de la Escala de Satisfacción Laboral*

Variable	Ítems	Alfa de Cronbach
índice general	27	.988
Significación de la tarea	8	.964
Reconocimiento personal	9	.970
Condiciones de trabajo	5	.937
Beneficios económicos	5	.907

En la tabla 8, se logra evidenciar los resultados de la confiabilidad por consistencia interna conforme el alfa de Cronbach, en donde se arrojó una puntuación general de .988. En cuanto a las dimensiones se pudieron obtener puntajes que fluctúan entre .907 a .970, indicando que el instrumento es aceptable para efectuar la investigación.

**Tabla 9***Confiabilidad análisis de ítems de la Escala de Satisfacción Laboral*

Ítems	Media de la escala el elemento se ha suprimido	Media de la escala el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crombach si el elemento se ha suprimido
SL1	74.69	869.322	.891	.988
SL2	74.22	872.989	.816	.988
SL3	74.19	867.830	.718	.989
SL4	74.41	866.121	.905	.988
SL5	73.91	881.349	.836	.988
SL6	74.20	867.435	.845	.988
SL7	74.27	876.356	.907	.988
SL8	74.01	864.547	.825	.988
SL9	74.34	880.035	.721	.989
SL10	74.07	897.520	.843	.988
SL11	74.54	892.428	.854	.988
SL12	74.32	883.013	.882	.988
SL13	74.11	862.423	.897	.988
SL14	74.13	873.111	.850	.988
SL15	74.64	871.718	.893	.988
SL16	74.21	863.795	.951	.988
SL17	74.03	878.027	.929	.988
SL18	74.34	872.739	.921	.988
SL19	74.41	860.210	.891	.988
SL20	74.66	874.428	.940	.988
SL21	74.41	873.583	.893	.988
SL22	74.22	850.632	.968	.988
SL23	74.38	856.863	.945	.988
SL24	74.41	865.840	.927	.988
SL25	74.03	888.709	.803	.988
SL26	74.36	850.644	.956	.988
SL27	74.54	861.713	.887	.988

En la tabla 9, se expone la correlación ítems- test, en donde se logra apreciar que todos los reactivos son válidos; ya que cumplen con la condición necesaria ( $r > .3$ ). Por lo tanto, el instrumento puede ser utilizado en el estudio.

### **3.6. Procesamiento de los datos**

Se realizó la revisión de los instrumentos de recogida de datos. Una vez completado este paso, se obtuvo el consentimiento informado y se administraron los instrumentos. Para cumplir con los objetivos, se elaboró una base de datos en Excel después de administrar los instrumentos, importando los resultados al SPSS v. 25 para el respectivo análisis descriptivo e inferencial.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**  
**DE DATOS**

#### 4.1. Resultados descriptivos de la dimensión con la variable

**Tabla 10**

*Medidas descriptivas de engagement*

	Engagement	Vigor	Dedicación	Absorción
Mínimo	6	1	1	2
Máximo	47	16	17	17
Media	23.36	7.73	7.83	7.79
Desviación estándar	15.13	5.25	4.96	5.25

En la tabla 10, se expone el promedio de engagement total corresponde a (PD=23.36) con una desviación estándar de (DS=15.13), asimismo el mayor promedio se encuentra en la dimensión Dedicación (PD=7.83) y el menor promedio se encuentra en la dimensión vigor 7.73; además las puntuaciones de la desviación estándar muestran que la dimensión Vigor y Absorción presentan una mayor dispersión en los valores, mientras que la dimensión dedicación presenta una menor dispersión.

**Tabla 11**

*Niveles de la variable Engagement*

Niveles	fi	%
Muy bajo	33	18.3
Bajo	69	38.3
Promedio	25	13.9
Alto	19	10.6
Muy alto	34	18.9
Total	180	100

En la tabla 11, se logra apreciar que, el 38.3% indica un nivel bajo de engagement, el 18.9% se posicionó en muy alto, el 18.3% muy bajo, el 13.9% un nivel promedio y solo el 10.6%, equivalente a 19 trabajadores, presento un nivel alto en engagement.

**Tabla 12***Medidas descriptivas de satisfacción laboral*

	Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos
Mínimo	46	13	8	14	9
Máximo	125	38	23	42	24
Media	77.16	23.02	14.11	24.99	15.03
Desviación estándar	30.64	9.59	5.88	10.38	5.14

En la tabla 12, se expone que el promedio de SL corresponde a (PD= 77.16) con una desviación estándar de (DS=30.64), asimismo el mayor promedio se encuentra en la dimensión reconocimiento (PD=24.99) y el menor promedio se encuentra en la dimensión condiciones de trabajo (PD=14.11); además las puntuaciones de la desviación estándar muestra que la dimensión reconocimiento personal y/o social presenta una mayor dispersión en los valores (DS=10.38), mientras que la dimensión beneficios económicos una menor dispersión (DS=5.14).

**Tabla 13***Niveles de satisfacción laboral*

Niveles	fi	%
Muy insatisfecho	18	10
Insatisfecho	84	46.7
Promedio	25	13.9
Satisfecho	20	11.1
Muy satisfecho	33	18.3
Total	180	100

En la tabla 13, se aprecia que, el 10%, presentó un nivel muy insatisfecho, el 46.7% equivalente a 84 trabajadores se posiciono en el nivel insatisfecho, el 13.9%, equivalente a 25 trabajadores obtuvo un nivel promedio, mientras que el 11.1% de

los participantes presento un nivel satisfecho y solo el 18.3%, equivalente a 33 trabajadores, presento un nivel muy satisfecho sobre SL.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de normalidad

**Tabla 14**

*Análisis de distribución normal de las variables de estudio*

Variables y dimensiones	Kolmogorov- Smirnov		
	Estadístico	gl	sig
Engagement	.282	180	.000
Vigor	.265	180	.000
Dedicación	.283	180	.000
Absorción	.189	180	.000
Satisfacción laboral	.273	180	.000
Significación de la tarea	.266	180	.000
Reconocimiento personal y/social	.235	180	.000
Condiciones de trabajo	.324	180	.000
Beneficio económico	.171	180	.000

En la Tabla 14, se hallan los resultados de la prueba de normalidad; mediante el estadístico Kolmogórov-Smirnov. A su vez, se puede identificar que el engagement y sus dimensiones no indican una distribución normal ( $p$ -valor = .000), por ello, los estadísticos utilizados pertenecen a la estadística no paramétrica (Rho de Spearman). Por otro lado, se aprecia que la SL y dimensiones expresan una distribución normal; puesto que el grado de significancia es menor a .05 ( $p$ -valor = .000), por ende, se aplicará el mismo estadístico mencionado.

### 4.2.2. Hipótesis general

**Tabla 15***Medida de correlación entre engagement y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Engagement	Rho	.810
	Sig.	.000
	n	180

*Nota:* Rho=coeficiente de correlación; sig.=significancia; n= tamaño de muestra

En la tabla 15, se expone el resultado de la correlación Rho de Spearman obteniendo .810, siendo una relación positiva de intensidad fuerte entre las variables. Además, fue significativa ( $p < .05$ ). Por ello, se acepta la hipótesis general.

#### **4.2.2. Hipótesis específicas**

**Tabla 16***Medida de correlación entre la dimensión vigor y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Vigor	Rho	.807
	Sig.	.000
	n	180

*Nota:* Rho=coeficiente de correlación; sig.=significancia; n= tamaño de muestra

En la tabla 16, se observa el resultado de la correlación Rho de Spearman (.807) siendo una relación positiva de intensidad fuerte entre la dimensión vigor y la SL. Esta correlación es significativa estadísticamente puesto que el grado de significación es menor al valor crítico ( $p < .05$ ). De tal manera que, se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 17***Medida de correlación entre la dimensión dedicación y satisfacción laboral.*

		Satisfacción laboral
Dedicación	Rho	.736
	Sig.	.000
	n	180

*Nota:* Rho=coeficiente de correlación; sig.=significancia; n= tamaño de muestra



En la tabla 17, se expone el resultado de la correlación de Rho de Spearman (.736), siendo una relación positiva de intensidad fuerte entre la dimensión dedicación y la SL. Además, esta correlación es significativa estadísticamente dado que el grado de significancia es menor al valor crítico ( $p < .05$ ). Por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 18**

*Medida de correlación entre la dimensión absorción y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Absorción	Rho	.836
	Sig.	.000
	n	180

*Nota:* Rho=coeficiente de correlación; sig.=significancia; n= tamaño de muestra

En la tabla 18, se observa el resultado de la correlación Rho de Spearman (.836), siendo una relación positiva de intensidad fuerte entre la dimensión absorción y la SL. Cabe afirmar que esta correlación es significativa estadísticamente dado que ( $p < .05$ ). Por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

La disertación determinó la relación entre el engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una organización de hidrocarburos limeña, donde se encontró una relación positiva, de intensidad fuerte ( $Rho=.810$ ) siendo similar a lo hallados por Ríos (2020), Messarina (2019) y Alcántara (2017) con  $r_s=.804$ ,  $r=.30$  y  $\rho=.520$  respectivamente, en trabajadores. Por ello, se infiere que, si una variable aumenta, la otra también y que se encuentran vinculadas a nivel emocional en los empleados.

El objetivo específico 1, identificó el nivel de engagement, donde el 38.3 %, manifestó un nivel bajo de engagement y el menor porcentaje de la muestra 10.6% equivalente a 19 trabajadores se ubicó en un nivel alto; estos datos son confirmados por Alcántara (2017) quien realizó un análisis en trabajadores, evidenciando que el mayor porcentaje de la muestra 52.5% evidenciaron niveles bajos de engagement y que solo menos del 20% presento niveles altos de engagement. Asimismo, el 38.3% de los trabajadores presentó dificultades en mantener un estado mental positivo que permita comprometerse con la empresa ya que el engagement se define como un estado psicológico duradero e impactante en el tiempo y, por tanto, está vinculado a la dedicación que el personal brinda a su trabajo, al alto rendimiento y a la satisfacción laboral. Por otro lado, el 10.6% del total de trabajadores se muestra afectivamente conectado con sus funciones, pudieron afirmar que se encuentran comprometidos con su trabajo.

El objetivo específico 2, precisó el nivel de satisfacción laboral hallando el mayor porcentaje 46.7%, equivalente a 84 trabajadores presento un nivel muy insatisfecho y el 18.3% un nivel muy satisfecho, estos hallazgos son corroborados por Alcántara (2017) quien efectuó un estudio en donde evidencio que 62.5% se ubicó en un nivel parcialmente insatisfecho; mientras que ningún trabajador se encuentra en el

nivel satisfecho. Por otro lado, Huapaya (2017) realizó un estudio en donde menos del 20%, equivalente a 24 trabajadores presento un nivel muy satisfecho. Por consiguiente, el 46.7% del total de la muestra tiende a tener una percepción negativa de la situación empresarial, lo cual conlleva a tener una baja satisfacción en el trabajo y se relaciona con actitudes desfavorables frente al salario, condiciones de trabajo y oportunidades de ascenso. Asimismo, solo el 18.3% del total de la muestra presentó una percepción positiva respecto al trabajo individual, naciente del grado de satisfacción de sus necesidades como empleados y la medida en que perciben que se satisfacen sus diversas aspiraciones en su trabajo.

Mediante el objetivo específico 3, se estableció la relación entre la dimensión vigor y satisfacción laboral, evidenciándose una correlación positiva fuerte ( $Rho=.807$ ). Los resultados son respaldados por Huapaya (2017) quien encontró datos similares con un ( $Rho=.538$ ). Esto quiere decir que, la voluntad es la dedicación de esfuerzo laboral, rapidez mental, resistencia, firmeza, a pesar de que surjan demandas, se vincula con el estado afectivo placentero de la subjetividad de los colaboradores respecto al trabajo.

Conforme al objetivo específico 4, se estableció la relación entre la dimensión dedicación y satisfacción laboral, hallando una relación positiva fuerte ( $Rho=.736$ ). Los resultados poseen respaldo de Huapaya (2017) quien concluyó una relación positiva entre la dimensión dedicación y la variable ( $Rho=.520$ ). Otro estudio el cual corrobora estos resultados fue efectuado por Ríos (2020) en donde evidencio correlación ( $Rho=.777$ ). En este sentido, cuanto mayor es el nivel de dedicación, mayor es el nivel de satisfacción laboral; esto significa que estar relacionado laboralmente y sentir inspiración y motivación se asocia con un estado emocional

agradable de las percepciones subjetivas del trabajador sobre sus experiencias laborales.

En cuanto al objetivo 5, se estableció la relación entre la dimensión absorción y satisfacción laboral determinando correlación positiva fuerte y significativa ( $Rho=.836$ ;  $p<.05$ ). Estos resultados guardan semejanza con el estudio de Alcántara (2017) hallando relación positiva entre la dimensión y variable ( $Rho=.488$ ). Otra investigación que también respalda los datos obtenidos fue realizada por Huapaya (2017) exponiendo relación directiva ( $Rho=.479$ ). En este sentido, cuanto mayor es el nivel de dedicación, mayor es el nivel de SL, indicando que manifestar motivación, orgullo y ganas de trabajar, está vinculado con las percepciones positivas de los empleados sobre sus experiencias laborales.

## 5.2. Conclusiones

- Existe relación positiva, fuerte y significativa entre engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima ( $Rho=.810$ ,  $p=.000$ ). Es decir que, a mayor nivel de engagement, mayor será el nivel de satisfacción laboral.
- El 38.3% obtuvo nivel bajo de engagement y el menor porcentaje de la muestra, 10.6% equivalente a 19 trabajadores se ubicó en un nivel alto.
- El 46.7% manifestó nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral y el 18.3% arrojó un nivel muy satisfecho.
- Existe relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión vigor y satisfacción laboral ( $Rho=.807$ ,  $p=.000$ ). Es decir, a mayor nivel de vigor, mayor será el nivel de satisfacción laboral.

- Existe relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión dedicación y SL en los trabajadores ( $Rho=.736$ ,  $p=.000$ ). Es decir, a mayor nivel de dedicación, mayor será el nivel de satisfacción laboral.
- Existe relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión absorción y SL en la muestra ( $Rho=.836$ ,  $p=.000$ ). Por ende, a mayor nivel de absorción mayor será el nivel de satisfacción laboral.

### **5.3. Recomendaciones**

- Realizar más estudios en las distintas empresas que pertenezcan al rubro de hidrocarburos especialmente en trabajadores que formen parte de la sección operarios; así también realizar investigaciones que presenten un mayor número de muestra con la finalidad de conocer que otros factores se asocian de forma directa o indirecta a las variables estudiadas.
- El departamento de RR.HH. debe de realizar capacitaciones y constantes evaluaciones a los empleados y en verificar constantemente que el ambiente de trabajo dónde un colaborador permanece por varias horas, sea un lugar óptimo en la infraestructura y la distribución física para favorecer a que la satisfacción laboral del trabajador aumente o mejore; así mismo, contribuye a su seguridad evitando ocurran accidentes.
- Los trabajadores deben de comunicar, al área de RR.HH., sus inquietudes y malestares, así como situaciones que no se puedan manejar en la relación con los compañeros y jefes.
- La empresa debe de brindar un reconocimiento o premios a los colaboradores que lleguen a sus metas organizacionales; ya que el colaborador percibe que es valorado y su productividad aumenta; por ello, reconocer los logros del colaborador tiene consecuencias positivas incrementando el nivel de

desempeño y generando un estímulo activo y seguro en los demás colaboradores.

## **REFERENCIAS**



- Alcántara, M. (2017). *Relación entre engagement y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/9883>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Saenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4593>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Ediciones el Pasillo.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of work and organizational psychology*, 29, 107-115. <http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Belcher, J. (1999). *Productividad total*. Granica.
- Carrasco, A., De la corte, C. y León, J. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*, 28(1), 2-12. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/5468>
- Cassitto, M., Fattorini, E., Gilioli, R. y Rengo, R. (2018). Protección de la salud en trabajadores. *Revista de Salud Ocupacional*, 2(4), 12-19.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones*. Mc Graw Hill. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw Hill.

- Fernández, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Flores, C., Merino, C., Camacho, A., Juárez, A. y Placencia, O. (2015). Síndrome de burnout en instructores comunitarios: propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS). *Investigaciones psicométricas*, 2(4), 279-308.  
[https://www.researchgate.net/publication/304216016\\_Sindrome\\_de\\_Burnout\\_en\\_Instructores\\_Comunitarios\\_Propiedades\\_Psicometricas\\_del\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_General\\_Survey\\_MBI-GS](https://www.researchgate.net/publication/304216016_Sindrome_de_Burnout_en_Instructores_Comunitarios_Propiedades_Psicometricas_del_Maslach_Burnout_Inventory_General_Survey_MBI-GS)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Hodge, J., Anthony, P. y Gales, M. (2003). *Teoría de la organización: Un enfoque estratégico*. Pearson Educación.
- Huapaya, L. (2017). *Engagement y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones públicas del distrito de Nuevo Chimbote* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/404>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana, Informe técnico*. INEI.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. Mc Graw Hill.
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Journal Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 1297-1343.  
[https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1639511](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1639511)

- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Revista de Educación y Derecho*, 17, 12-24. <https://doi.org/10.1344/re&d.v0i17.21845>
- Lupano, M. y Waisman, S. (2019). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 18(2), 77-89. <https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/psicodebate/article/view/808>
- Luthams, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill.
- Madero, S. (2012). Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 51-59. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316000024>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. ULTDA.
- Messarina, C. (2019). *Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Privada de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/625100>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill.
- Oficina General de Estadística de la Información y Comunicaciones. (2020). *Anuario, Estadístico y promoción del empleo 2019*. MTPE. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/1255194-anuario-estadistico-2019>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020, mayo). *Seguridad + Salud para Todos*. OIT. <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/programmesprojects/safety-health-for-all/lang--es/index.htm>

- Organización Mundial de la Salud. (2016, marzo). *Salud mental en el trabajo*. OMS.  
<https://www.who.int/es/newsroom/detail/15-03-2016>.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling techniques on a study population. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.  
[http://www.intjmorphol.com/abstract/?art\\_id=4051](http://www.intjmorphol.com/abstract/?art_id=4051)
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Editor El Cid.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Editor El Cid.
- Pérez, L. y Hidalgo, M. (1995). *Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción*. INSHT.
- Porras, L. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras, distrito de Pueblo Libre, Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/59133>
- Pujol, L. (2018). Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una universidad pública de Argentina. *Salud de los trabajadores*, 26(1), 6-19.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6634224>
- Pulido, C. (2003). *Clima organizacional: Una medida del éxito*. Athanor.
- Quesada, C., Apolo, N. y Delgado, K. (2018). *Investigación científica*. Editorial UTMACH.
- Rana, S., Pant, D. & Chopra, P. (2019). Work engagement and individual work performance: research findings and an agenda for employee relationships.

*Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 6(5), 17-32.

<http://dx.doi.org/10.4018/978-1-5225-7799-7.ch009>

Raza, D. (2017). *Relación entre el Engagement Laboral de los docentes del Área de Gestión de la UASB-E y la satisfacción de sus estudiantes* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/5874>

Ríos, E. (2020). *Satisfacción laboral y engagement laboral de los trabajadores del Grupo Empresarial de Lubricantes San Pedro, Huancayo-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/258>

Robbins, S. (2001). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. Prentice-Hall Hispanoamericana.

Rodríguez, A. y Bakker, A. (2013). *El engagement en el trabajo. Salud laboral: Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Pirámide.

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Estudios financieros.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Business Support Aneth.

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). UWES Utrecht Work Engagement Scale manual Preliminar. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(5), 12-18. <http://doi.org/10.1037/t01350-000>

Soto, I. (2001). *Comportamiento organizacional: Impacto de las emociones*. Thomson editores.

Valdez, H. & Ron, C. (2011). *Utrecht work engagement scale*. Utrecht University.

Villajos, A., Garcia-Ael, C. y Topa, G. (2019). Job Crafting among Labor Union Representatives: Its Impact on Work Engagement and Job Satisfaction. *Journal Social Sciences*, 8(1), 20-29. <https://doi.org/10.3390/socsci8010020>

World Federation for Mental Health. (2017, abril). *Salud Mental en el Trabajo*. WFMH. <https://wfmh.global/wp-content/uploads/2017-wmhd-report-spanish.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>OG: Determinar la relación del engagement con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Engagement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: Básica.</li> <li>• Alcance y nivel: Correlacional.</li> <li>• Diseño: No experimental.</li> <li>• Muestra: 180 trabajadores pertenecientes a una empresa de GLP hidrocarburos de la ciudad de Lima.</li> </ul>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de engagement en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima?</p> <p>¿Cuál es el nivel de engagement en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre vigor y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Identificar el nivel de engagement en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.</p> <p>O2: Precisar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.</p> <p>O3: Establecer la relación entre la dimensión vigor y satisfacción laboral en los</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la dimensión vigor y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la dimensión dedicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigor</li> <li>• Dedicación</li> <li>• Absorción</li> </ul> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Significación de la tarea</li> <li>• Reconocimiento personal</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> </ul>	



---

<p>¿Cuál es la relación entre dedicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima?</p>	<p>trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.</p>	<p>H3: Existe relación significativa entre la dimensión absorción y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.</p>	<p>• Beneficios económicos</p>
<p>¿Cuál es la relación entre absorción y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima?</p>	<p>O4: Establecer la relación entre la dimensión dedicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre absorción y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima?</p>	<p>O5: Establecer la relación entre la dimensión absorción y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de hidrocarburos de Lima.</p>		

---

## Anexo 2. Instrumentos de medición

### Escala de Utrecht Engagement en el trabajo (UWES)

Autor: W. Scaufeli y A. Bekker (2003)

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre las emociones que le evoca su trabajo. Considere la frecuencia con la que tiene estos pensamientos o la frecuencia con la que los siente utilizando la escala proporcionada.

0. Ninguna.
1. Esporádicamente: Pocas veces al año o menos.
2. De vez en cuando: Una vez al mes o menos.
3. Regularmente: Algunas veces al mes.
4. Frecuentemente: Una vez a la semana.
5. Muy frecuente: Varias veces por semana.
6. Diariamente.

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

## Escala de Satisfacción Laboral - SPC

Autora: Palma (2005)

A continuación, encontrará una lista de opiniones sobre nuestro trabajo y nuestra actividad. Le agradeceríamos que respondiera marcando con una cruz la opción que mejor refleje su punto de vista. No hay respuesta correcta o incorrecta porque todas son opiniones.

Total, de acuerdo: TA

De acuerdo: A

Indeciso: I

En desacuerdo: D

Total, desacuerdo TD

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor de realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					

19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

### **Anexo 3. Consentimiento Informado**

Soy Jesús Manuel Velásquez Saboya, alumno de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú. Identificado con el código de estudiante N°2221890927. Actualmente estoy realizando mi tesis titulada: **ENGAGEMENT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE HIDROARBUIROS DE LIMA**. El estudio tiene como finalidad determinar la relación entre ambas variables. Si acepta participar, se le mostrarán las siguientes preguntas sobre la Escala Utrecht Engagement en el trabajo (UWES) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Por favor, hacerme saber si tiene alguna pregunta o inquietud e indicarle que la elaboración de los cuestionarios es opcional y no obligatoria. Por último, me gustaría recalcar que los datos de los participantes se utilizarán con fines académicos y serán estrictamente confidenciales.

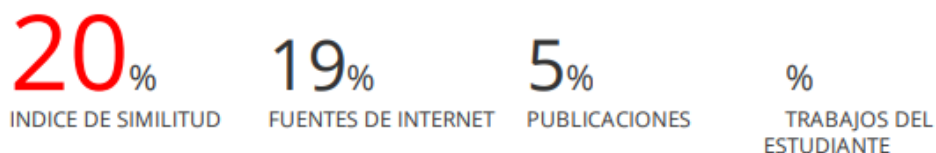
Yo, \_\_\_\_\_, después de haber leído y entendido el contenido de este documento, acepto de manera voluntaria participar en la investigación.

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022.

## Anexo 4. Reporte de software antiplagio

JESÚS VELASQUEZ SABOYA 6

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="http://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
3	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

## Anexo 5. Autorización de instrumentos



Schaufeli, W.B. (Wilm... 7:36 a. m.



para mí ▾

Dear Jesus,

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](http://www.wilmarschaufeli.nl) | [citations](#) | [Clarivate highly cited](#)



Arnold Bakker 7:27 a. m.

para mí ▾



You have my permission to use the UWES.

Kind regards, Vriendelijke groet,

Arnold

Latest paper on job demands-resources theory and job burnout:

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10615806.2020.1797695>

Prof. dr. Arnold B. Bakker  
Center of Excellence for Positive Organizational Psychology  
Erasmus University Rotterdam  
Past President EAWOP

[www.arnoldbakker.com](http://www.arnoldbakker.com)

---

**Van:** Jesus Velasquez  
<[jezuz.xx.150887@gmail.com](mailto:jezuz.xx.150887@gmail.com)>

**Verzonden:** maandag 18 april 2022 06:36

**Aan:** Arnold Bakker <[bakker@essb.eur.nl](mailto:bakker@essb.eur.nl)>

**Onderwerp:** INSTRUMENT USE REQUEST