

13

Fecha de presentación: abril, 2020

Fecha de aceptación: junio, 2020

Fecha de publicación: julio, 2020

EL PAPEL DEL ENGAGEMENT OCUPACIONAL COMO ALTERNATIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES

THE ROLE OF OCCUPATIONAL ENGAGEMENT AS AN ALTERNATIVE TO IMPROVE EMPLOYEE SATISFACTION

Karla Paola Agurto Ruiz¹

E-mail: kagurtor@ucv.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3983-8068>

Francisco Segundo Mogollón García¹

E-mail: fmogollong@ucvvirtual.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0188-0049>

Luigi Bruno Castillo Chung²

E-mail: lcastillo@unf.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2310-0712>

¹ Universidad Cesar Vallejo. Perú.

² Universidad Nacional de Frontera. Piura. Perú.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García, F. S., & Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119.

RESUMEN

Esta investigación, busca analizar y medir dos variables relacionadas a la gestión de los recursos humanos: el engagement ocupacional y la satisfacción laboral en una empresa agro-exportadora de reconocimiento en el ámbito internacional. El objetivo del estudio es determinar si la empresa cuenta con un adecuado programa de engagement ocupacional que contribuya a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de esta compañía. Midiéndose el nivel de engagement ocupacional; el nivel de satisfacción laboral y determinar la relación que existe entre las dimensiones del engagement ocupacional (vigor, dedicación, absorción) y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa. Se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral y engagement tomando como referencia para su elaboración la escala de Uwes (Utrecht Work Engagement Scale) y la escala de satisfacción laboral de Meliá y Peiró. Se trabajó con una población de 201 trabajadores concluyéndose que la empresa agro-exportadora cuenta con un adecuado programa de engagement ocupacional que contribuye a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de esta compañía.

Palabras clave: Engagement, satisfacción laboral, vigor.

ABSTRACT

This research seeks to analyze and measure two variables related to human resource management: occupational engagement and job satisfaction in an internationally recognized agro-export company. The objective of the study is to determine if the company has an adequate occupational engagement program that contributes to improving the job satisfaction of the employees of this company. Measuring the level of occupational engagement; the level of job satisfaction and determine the relationship between the dimensions of occupational engagement (vigor, dedication, absorption) and job satisfaction of the company's operating personnel. A job satisfaction and engagement questionnaire was applied, taking the Uwes scale (Utrecht Work Engagement Scale) and the Meliá and Peiró job satisfaction scale as a reference for its preparation. We worked with a population of 201 workers, concluding that the agro-export company has an adequate occupational engagement program that contributes to improving the job satisfaction of this company's employees.

Keywords: Engagement, job satisfaction, vigor.

INTRODUCCIÓN

Contar con colaboradores comprometidos además de satisfechos resulta ser todo un reto para las empresas de hoy. En el presente las organizaciones han desarrollado la capacidad de deducir problemas relacionados al rendimiento de sus colaboradores, insatisfacción en los logros alcanzados y un estado afectivo inadecuado para el desarrollo óptimo de las habilidades sociales. Debido a ello, en la presente investigación se han considerado dos variables importantes que enmarcan la investigación, las cuales son: engagement ocupacional y satisfacción laboral. Cabe mencionar que existen investigaciones realizadas en el ámbito internacional que han demostrado que el engagement resulta ser: la capacidad del empleado para laborar con energía, vigor y dedicación y que lo distinguen e identifican como un colaborador emocionalmente contento y fidelizado con la organización.

En investigaciones realizadas por Spector (1985); Soria & Schaufeli (2009), se señala que la satisfacción está compuesta por los estados emocionales de cada empleado según sus actividades relacionadas al puesto de trabajo. Estas variables permitirán en la investigación identificar el nivel de compromiso, orgullo y desafío del trabajo que realiza el personal operativo de esta empresa agro-exportadora, asimismo permitirá conocer los niveles de energía y resistencia mental de los colaboradores durante la jornada laboral, además de poder observar en esta investigación el nivel de concentración durante su permanencia en el trabajo, lo cual ayudará a que la empresa logre identificar el nivel de satisfacción y compromiso que posee su capital humano y de esta manera crear una cultura de fidelización.

Los empleados comprometidos (engaged) desarrollan su trabajo lleno de energía y están dispuestos a poner en práctica sus sapiencias y emplear sus habilidades y capacidades. Evidentemente se está frente a empleados que disfrutan la forma en que desarrollan su trabajo, demuestran y expresan emociones placenteras de plenitud y autorrealización, que conducen a mejorar su bienestar, desempeño en el trabajo, y así logran comprometerse con la organización para así sentirse satisfechos laboralmente (Soria & Schaufeli, 2009).

Fernández & Guevara (2017), concluyen que la edad si determina el grado de compromiso y el grado de satisfacción laboral de los colaboradores en estas compañías involucradas y convocadas para formar parte de este importante estudio. Entre tanto, Ríos (2019), mediante un análisis correlacional comprobó la relación positiva ($r = .30$, $p < .01$) entre las variables estudiadas (compromiso y satisfacción laboral).

En cambio Delgado (2018), concluyó que el engagement si influye en la satisfacción laboral, lo que demuestra, que a mayor engagement mayor será el nivel de satisfacción laboral. Debido a ello el autor recomienda una serie de estrategias que ayudaran a elevar el nivel de engagement, para que como consecuencia de ello también incremente la satisfacción laboral.

En el ámbito regional se han realizado estudios donde se encontraron relaciones significativas entre las variables estudiadas. El engagement obtuvo un promedio de 92%, y en la dimensión vigor un 89% en la categoría promedio, en la dimensión absorción se logró un 88% del nivel promedio.

Las empresas agro-exportadora localizada en la Región Piura, han sido galardonada como la principal exportadora de espárragos al mundo y segundo exportador de palta a Estados Unidos. Además de lo antes mencionado exporta pimiento, uva, mangos y mandarina. En apariencia todo parece funcionar muy bien, pero debería prestar-se mayor atención al recurso humano, en especial a los operarios quienes constituyen la mayor población de trabajadores de esta importante empresa. Para el caso de las plantas de producción, específicamente Piura se ha podido percibir que el personal operativo (obrero) en los últimos años ha empezado a mostrarse inconforme con las disposiciones de la compañía además de ello lucen poco vigorosos, con poco ánimo y entusiasmo durante su faena diaria, ya no se les ve comprometidos con la organización y esto es como consecuencia que consideran insuficientes las prestaciones que la empresa les otorga, así como insatisfechos con su salario, con las labores monótonas y sobre todo insatisfechos por las pocas posibilidades de crecer laboralmente.

Planteada la realidad problemática sobre esta empresa agro-exportadora, se propone la siguiente evidencia empírica en el ámbito internacional: Cueva, (2018) demostró que la satisfacción laboral, es del 70,96% y para compromiso organizacional fue de 69,91%. La investigación revela que tanto la satisfacción como el compromiso pueden manifestar ciertas percepciones intrínsecas del trabajador, el cual está sujeto a inconvenientes relacionados a temas personales y laborales que pueden perjudicar su forma de sentir y sus emociones; situación que incita a los empleadores a generar condiciones óptimas de trabajo, que transmitan a los colaboradores los componentes de productividad y eficiencia tales como tranquilidad, salud y satisfacción,

Bakker & Leiter (2010), señalan que el engagement se define como *“un estado mental positivo relacionado con el trabajo caracterizado por vigor, dedicación y absorción”*

(p. 455). Los autores destacan que la dimensión vigor refiere a altos índices de vitalidad y preocupación por esforzarse diariamente en su trabajo; también menciona que dedicación está vinculada al entusiasmo, inspiración que siente cada colaborador y los retos que se presentan en el trabajo diario, mientras que absorción hace referencia al grado de concentración y la forma en cómo se siente el colaborador con el desarrollo de su trabajo, tomando como característica típica de esta dimensión la sensación de que el tiempo pasa sin darse cuenta.

El engagement ha sido conceptualizado también por Alvarado (2012), con diversas categorías: *“energía-vitalidad, implicación, compromiso y eficacia en el lugar donde el sujeto realiza su labor”* (p.45). Esto refleja que mientras el colaborador denote un alto grado de engagement, se puede asegurar que el trabajo que realizará mostrará los mejores resultados debido al alto grado de implicancia y compromiso que muestra durante el desarrollo de sus actividades.

Soria & Schaufeli (2009), mencionan que engagement es *“el involucramiento del ego de los miembros de la organización hacia sus roles de trabajo, asimismo afirma que la gente se emplea y se expresa física, cognitiva y emocionalmente durante el desempeño de sus roles”*. Deduciéndose que a las organizaciones conviene tener personal con niveles altos de engagement lo cual permitirá que la organización cuente con colaboradores comprometidos con alcanzar los objetivos organizacionales, de tal manera que ellos también se sientan a gusto con las labores realizadas, ya que la capacidad que ellos demuestran al tomar alguna decisión implica el alto grado de concentración que emplean al desempeñar sus roles. También es importante mencionar que un trabajador que demuestre índices altos de engagement es muy probable que no acepte otras ofertas laborales, motivo por el cual se mantendrá enfocado en su trabajo y orientado a cumplir sus metas personales, así como los objetivos organizacionales.

A partir de estas definiciones se puede deducir que el engagement busca medir el nivel de compromiso de los colaboradores en las organizaciones, así como también logra identificar en el trabajador el deseo de tener continuidad laboral, su objetivo es hacer cumplir las metas de la organización, también busca que el colaborador tenga un oportuno crecimiento dentro de la empresa logrando identificar cada una de sus fortalezas.

Como posibles causas del engagement a modo científico se considera: los recursos laborales y personales, esto hace referencia a la autonomía, apoyo social; la recuperación de vida al esfuerzo y al contagio emocional fuera

del trabajo, lo que quiere decir es que el engagement se asocia positivamente a las características de un puesto de trabajo, lo cual puede llegar a considerarse como recursos motivadores o vigorizantes. También se ha demostrado que el engagement está relacionado a varios perfiles personales tales como las creencias, eficacia personal u autoeficacia el cual es un aspecto importante del funcionamiento organizacional con aspectos positivos tales como realizar bien el trabajo, altos niveles de vigor, dedicación y absorción.

El engagement se asocia a medida que los colaboradores vayan recuperándose de los esfuerzos físicos, mentales, y emocionales, lo cual hace notorio que se recuperan más rápido del cansancio producido por el trabajo del día anterior y al día siguiente les permite mostrar niveles altos de engagement que aquellos que no saben recuperarse durante el tiempo libre de estos esfuerzos realizados logrando así tomar nuevas acciones y fijar metas de trabajo.

Neiva, Torres & Mendonça (2017), plantean que los colaboradores que muestren niveles altos de engagement permitirán recuperarse o reponerse lo más pronto posible de las tareas que generaron mayor demanda de esfuerzo físico y mental ya que al empezar un nuevo día son ellos los que se motivan y desde ya piensan en las soluciones que pueden aplicar en el trabajo diario y se involucran en cumplir el objetivo de la jornada laboral.

Finalmente se puede llegar a la conclusión que el engagement es contagioso, es decir se puede transferir de una persona a otra y tiene una tendencia limitada de forma automática donde se toma en cuenta las expresiones emocionales, faciales, posturas y movimientos.

El engagement en las organizaciones hace referencia a los colaboradores con niveles altos de compromiso quienes necesitarán menos supervisión y menos presión en el trabajo debido a que entienden la importancia de cumplir con los objetivos empresariales y que de alguna manera lo asumen como un nivel intrínseco personal. Para asegurar el engagement en la organización se requiere de una participación externa de múltiples factores las cuales dependen de las empresas, tales como: importante relación del empleador hacia el colaborador, preocupándose por los intereses de este, atención en su carrera, logrando así ubicarlo dentro de la empresa según el perfil que muestra en el área correcta, mejorar su bienestar económico y laboral, y la imparcialidad empresarial lo cual genera compromiso laboral o engagement.

Existen tres dimensiones del engagement, Soria & Schaufeli (2009), las detallan a continuación: vigor: altos niveles de energía, persistencia y un fuerte deseo de esfuerzo mientras se realizan las labores diarias, disposición

de esfuerzo en el trabajo a pesar de enfrentar dificultades en el mismo; dedicación: altos niveles de significado del trabajo, entusiasmo, inspiración, orgullo y retos relacionados al trabajo que el colaborador realiza; absorción: se da cuando existe un alto nivel de concentración con la sensación de que el tiempo pasa volando, asimismo existen dificultades para desconectarse de lo que se está haciendo debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas. Por lo que aquellos trabajadores que muestran un alto nivel en vigor, absorción y dedicación son aquellas personas que durante el desarrollo de la actividad se les hace más difícil desconectarse de las tareas que están realizando debido al alto grado de concentración que emplean en las labores de la organización lo que permite agregar más valor a su trabajo.

Entre tanto Alvarado (2012), define la satisfacción como "el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Esto quiere decir que si se cuentan con clientes internos sumamente satisfechos se asegurará la buena marcha de la empresa, lo cual se verá reflejado en la calidad del trabajo, los niveles de rentabilidad y productividad" (p.55). La satisfacción laboral se relaciona con el ambiente físico en las que el colaborador desempeña sus labores, ello le permitirá sentirse seguro, confortable y le generará cierto grado de confianza al momento de desarrollar su trabajo.

Chiang, Martín & Núñez (2016), definen la satisfacción como "*la consecuencia buenas actitudes que muestra un colaborador hacia su empleo*" (p.104). Ciertamente hay trabajadores que relacionan la satisfacción laboral con compensaciones monetarias, con un equipo de trabajo armonioso, y con un ambiente de trabajo limpio y confortable, sin embargo, la satisfacción laboral va mucho más allá de esos aspectos ya que se busca que el colaborador se comprometa con su trabajo, ame lo que hace, demuestre cierto grado de participación en las actividades de la organización y crear o mantener buenas relaciones en el trabajo.

Existen algunas teorías que explican teóricamente la satisfacción en el puesto de trabajo; entre las que destaca La Teoría de Maslow (1954), y sus 5 dimensiones planteadas que señalan que uno se da como consecuencia del otro, a través de ello, se pueden mencionar:

- 1) Necesidades fisiológicas: elementales para preservar la vida.
- 2) Necesidades seguridad: evitar los daños físicos innecesarios.
- 3) Necesidades sociales: necesarias para la interrelación con los demás.

4) Necesidades estima: el respeto a uno mismo,

5) Necesidades Autorrealización: capacidad de superación personal y profesional.

Cada individuo presenta diversas necesidades, dentro de ellas tenemos las necesidades afectivas lo cual permite crear buena relación con los compañeros de trabajo, el reconocimiento hacia el colaborador es vital ya que ello le brinda confianza y seguridad de que el trabajo que desempeña es acorde y está alineado a los objetivos que quiere alcanzar la organización, otro punto importante es la autorrealización, la capacidad que muestra el individuo para ir obteniendo mejores puestos dentro de la empresa gracias a su buen desempeño, la calidad que demuestra en el trabajo y la capacidad que tiene el colaborador para generar un ambiente agradable de trabajo.

En 1959 se reporta la aparición de una nueva teoría que estudia la satisfacción laboral denominada como la teoría Bifactorial de Herzberg. Este autor señala una serie de comportamientos cambiantes a los cuales denominó: elementos motivadores referentes al trabajo como el logro, progreso, reconocimiento, y responsabilidad; elementos higiénicos que no suelen influir en el trabajo, pero sí generan insatisfacción como: políticas, calidad, supervisión, relaciones interpersonales entre otros, según indica en su trabajo de investigación, Amorós (2016). A través de lo expuesto, cabe resaltar en que no todos los colaboradores están de acuerdo con las políticas que la empresa les implanta, ya que existen personas con diversos caracteres que no les gusta que se les supervise, o simplemente no siguen las reglas que la organización les brinda por el simple hecho de pensar que el trabajo que ellos realizan no presenta dificultades y es considerado eficiente.

La teoría de F. Herzberg es la teoría o modelo teórico que respalda este estudio, dado que existe concordancia con las dimensiones propuestas por este modelo haciendo referencia al factor intrínseco y extrínseco. Amorós (2016), refiere que se puede clarificar que hoy en día las organizaciones se preocupan mucho por el lugar donde sus colaboradores desempeñan su trabajo, ya que esto ayudará a que el colaborador se sienta motivado, concentrado, y sea capaz de generar valor a las tareas realizadas a diario, pero el autor menciona que el cuidar el ambiente físico del colaborador solo evita la insatisfacción de los empleados, y cuando se consigue lo mencionado solo logran sostenerla por un corto periodo de tiempo, lo cual refleja que no solo el ambiente físico contribuye para mejorar o logra la satisfacción laboral en los trabajadores.

Los dueños y directivos deben prestar una especial atención a su recurso humano (personal operativo), que muchas veces no tiene la oportunidad de ser escuchado,

como consecuencia de formar parte del nivel jerárquico más bajo dentro de la organización; pero al mismo tiempo este talento humano resulta ser crucial y determinante para lograr productos con estándares y reconocimientos internacionales.

En consideración con lo expuesto y ante la necesidad de las empresas por saber que tan comprometidas y satisfechas se encuentran sus colaboradores surge el siguiente problema general de estudio: ¿La empresa agroexportadora cuenta con un adecuado programa de engagement ocupacional que contribuya a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de esta compañía agroexportadora? y de la misma manera se plantearon algunos problemas específicos tales como: ¿Qué nivel de engagement ocupacional y satisfacción laboral predomina en los colaboradores de esta compañía agroexportadora y finalmente ¿Qué relación que existe entre el engagement ocupacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de esta empresa?

El objetivo del estudio consistió en determinar si la empresa agroexportadora cuenta con un adecuado programa de engagement ocupacional que contribuya a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de esta compañía con operaciones transnacionales. Los objetivos específicos fueron medir el nivel de engagement ocupacional; medir el nivel de satisfacción laboral y determinar la relación que existe entre el engagement ocupacional y la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se trata de una investigación correlacional, donde se emplearán herramientas estadísticas como el coeficiente de correlación de Spearman. Enfoque cuantitativo pues se hará uso de métodos matemáticos para calcular cada variable de estudio. Apoyándose en un Diseño no experimental pues solo se describirá la variable y sus dimensiones en su contexto natural y además de ello no existirá ningún tipo de manipulación deliberada que afecten los resultados de esta investigación. La población consignada para el desarrollo de este estudio estará conformada por el personal operativo que labora en las siguientes áreas dentro de la empresa: servicios agrícolas (22 personas), sanidad (25); almacén (4 personas); riego (28 personas); costos (3 personas); proyecciones (5 personas); calidad (7 personas); producción (310); gestión humana (4); comedor (4 personas), los cuales hacen un total de 420 trabajadores (personal operativo) y al Se emplear la fórmula para calcular muestras de poblaciones finitas se obtuvo una muestra de 201 colaboradores. Esta investigación empleó un muestreo probabilístico.

Los hallazgos estadísticos serán medidos y calculados teniendo en consideración el cuestionario “Uwes” de Schaufeli & Bakker (2003), que está constituido por 17 ítems basado en la escala de Likert - puntos que van de 1 a 7 (nunca, casi nunca, raras veces, a veces, a menudo, muy a menudo y siempre) y por el cuestionario de satisfacción laboral S1/S26 de Meliá y Peiró constituido por 26 ítems basados en la escala de likert puntos que van de 1 a 5 (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo).

Se consideran como dimensiones para la variable engagement ocupacional al vigor, dedicación y absorción y para la variable satisfacción a la supervisión, remuneración; satisfacción intrínseca; el ambiente físico; cantidad de producción; calidad de producción.

Ambos instrumentos fueron sometidos a la validación de 3 expertos en temas de gestión de talento humano y las pruebas de confiabilidad por el método de consistencia interna de Alpha de Crombach arrojaron valores de 0.808 y 0.810 respectivamente y ambos instrumentos arrojaron valores muy cercanos a uno lo cual denota instrumentos de fiable aplicabilidad para esta unidad de análisis.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección se presenta inicialmente los resultados de los objetivos específicos que ayudaran a validar el objetivo general planteado para esta investigación.

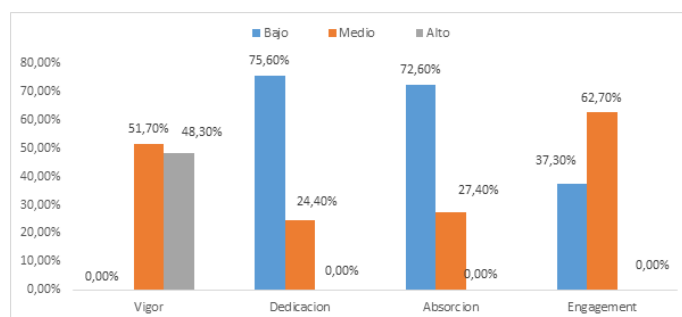


Figura 1. Nivel de engagement.

De un total de 201 trabajadores el 62,7% (126 trabajadores) presenta un nivel medio (figura 1) de compromiso laboral y el 37,3% (75 trabajadores) un nivel bajo. Para complementar este objetivo de estudio se pudo comprobar un nivel medio de vigor y niveles bajos de dedicación y absorción laboral.

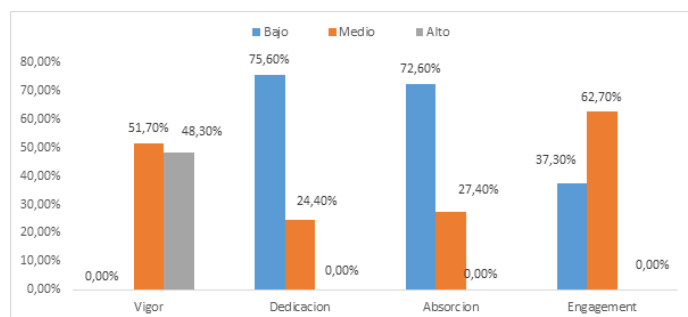


Figura 2. Nivel de satisfacción laboral.

El 77,6% (156 colaboradores) presentan un nivel medio de satisfacción laboral (Figura 2); mientras que el 10,4% (21 colaboradores) un nivel bajo y finalmente el 11,9% (24 trabajadores) un alto nivel de satisfacción laboral. Estos resultados son como consecuencia que el 50,2% (101 trabajadores) presentan mayormente un nivel medio de satisfacción en cuanto a la supervisión; el 57,2% (115 trabajadores) se encuentran medianamente satisfechos con el pago y las remuneraciones, el 75,1% (151 colaboradores) un nivel medio de satisfacción intrínseca, el 63,7% (128 trabajadores) un nivel medio de satisfacción con el ambiente físico arrojando lo mismo con los niveles medios de satisfacción con la cantidad y calidad de producción (Tabla 1).

Tabla 1. Correlaciones estadísticas entre engagement y satisfacción laboral.

		Vigor	Dedicación	Absorción	Engagement	
Rho de Spearman	Vigor	Coeficiente de correlación	1,000	,614**	,761**	,765**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	201	201	201	201
	Dedicación	Coeficiente de correlación	,614**	1,000	,825**	,869**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	201	201	201	201
	Absorción	Coeficiente de correlación	,761**	,825**	1,000	,898**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	201	201	201	201
	Engagement	Coeficiente de correlación	,765**	,869**	,898**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	201	201	201	201
	Satisfacción General	Coeficiente de correlación	,614**	,725**	,800**	,814**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	201	201	201	201

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se pudo corroborar claramente que las 3 dimensiones que propone la variable engagement ocupacional se relacionan con la satisfacción laboral (vigor y satisfacción = 0,614**; dedicación y satisfacción = 0,725**; absorción y satisfacción = 0,800**) corroborándose dichos resultados como consecuencia que el valor de $\alpha = 0.000$ fue menor al nivel de significancia ($\alpha \leq 0.05$) en todos los casos.

En base al objetivo general se pudo concluir que la empresa agroexportadora cuenta con un adecuado programa de engagement ocupacional que contribuye a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de esta compañía, demostrándose dicho resultado en base a la prueba de correlación de Spearman, la cual indico que $\alpha = 0.814$, por lo tanto, la correlación es directa y positiva entre ambas variables y el nivel de significancia $\alpha \leq 0.05$.

En la medición del nivel de engagement ocupacional, mediante la aplicación del cuestionario y procesamiento de datos se obtuvo que el 62,7% equivalente a 126 trabajadores, presentan un nivel medio de engagement y el 37,3% (75 trabajadores) un nivel bajo, mediante este estudio se pudo comprobar un nivel medio de vigor y niveles bajos de dedicación y absorción laboral, corroborando así que los colaboradores al encontrarse comprometidos con la organización ayudarán a cumplir de manera eficiente los objetivos de la empresa. Realizándose un análisis teórico relacionado a engagement donde Bakker & Leiter (2010), definen al engagement como *“un estado laboral que impulsa a los miembros de la organización a sentirse plenamente comprometidos con la organización y esto se ve materializado por acciones de vigor, dedicación, y estados positivos de entusiasmo”*. Coincide la empatía de criterio entre investigaciones anteriores y criterio de los autores.

En cuanto a satisfacción laboral, Alvarado (2012), la define como *“la conformidad del empleado frente a los beneficios que la organización provee a sus colaboradores con el afán de mantenerlos contentos y mejorar los niveles de clima laboral”*; por ello en la investigación realizada se planteó, medir el nivel de satisfacción laboral, en el que se obtuvo como resultado que el 77,6% (156 colaboradores) presentan un nivel medio de satisfacción laboral, el 10,4% (21 colaboradores) un nivel bajo y finalmente el 11,9% (24 trabajadores) un alto nivel de satisfacción laboral, estos resultados son como consecuencia que el 50,2% (101 trabajadores) presentan mayormente un nivel medio de satisfacción en cuanto a la supervisión; el 57,2% (115 trabajadores) se encuentran medianamente satisfechos con el pago y las remuneraciones, el 75,1% (151 colaboradores) un nivel medio de satisfacción intrínseca, el 63,7% (128 trabajadores) un nivel medio de satisfacción con el ambiente físico arrojando lo mismo con los niveles medios de satisfacción con la cantidad y calidad de producción.

Sin embargo, Salazar (2018), es importante mencionar que contar con personal altamente involucrado ayuda a generar nuevas ideas y a aportar mayor valor en el trabajo que desempeñan. Al considerarse establecer el grado de asociación que existe entre las variables involucradas, aplicando el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.814$) el cual determinó en este estudio una correlación lineal muy alta entre el engagement ocupacional y la satisfacción laboral del personal operativo de esta compañía agroexportadora; dicha relación fue significativa ya que el valor de p (0.000) es menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), por otro lado Ríos (2019) en su estudio denominado: “Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de

una empresa privada de Lima” tuvo como propósito estudiar la relación entre engagement y satisfacción laboral en esta investigación, los instrumentos aplicados contaron con propiedades psicométricas aceptables en la muestra estudiada; asimismo el estudio de componentes principales del UWES 17 reportó un K MO de .80 y en la Prueba de Esfericidad de Bartlett se obtuvo un resultado altamente significativo, $X^2(136) = 623.81$ ($p < .001$), mientras que la consistencia interna tuvo un valor de alfa de Cronbach .84. En el caso del cuestionario de Satisfacción Laboral, se muestra un K MO igual a 0.81, con una Prueba de Esfericidad de Bartlett altamente significativa, $X^2(861) = 2714.67$ ($p < .001$) y una consistencia interna con el valor de alfa de Cronbach 0.95. Mediante un análisis correlacional se comprobó la relación positiva entre las variables estudiadas, lo que coincide con lo hipotetizado en este estudio, de tal manera se puede evidenciar que a pesar de haber aplicado en las dos investigaciones instrumentos diferentes se ha podido corroborar que si existe una relación significativa entre las dos variables de estudio que corresponden a engagement ocupacional y satisfacción laboral.

La correlación de Spearman ($r = 0.814$) determinó una correlación lineal alta muy alta entre el engagement ocupacional y la satisfacción laboral del personal operativo de esta importante empresa agroexportadora y dicha relación es significativa ya que el valor de p (0.000) fue menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$).

Se pudo concluir que de un total de 201 trabajadores que conforman el personal operativo el 62,7% (126 trabajadores) presentan un nivel medio de compromiso laboral y el 37,3% (75 trabajadores) un nivel bajo. Frente a lo expuesto líneas arriba se puede apreciar claramente que los trabajadores de esta compañía no poseen niveles altos de engagement, pero si demuestran niveles medios, esto afirma que el programa diseñado en esta investigación y los talleres planteados dentro del mismo, servirán para mejorar el nivel de compromiso de los colaboradores hacia la empresa, ya que contar con personal involucrado ayudará al logro de los objetivos institucionales. También es necesario señalar que a pesar de contar con colaboradores con niveles bajos de engagement; estos representan una amenaza para la empresa, debido a que el engagement al ser un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo, se puede transmitir de una persona a otra originando así la insatisfacción entre los trabajadores.

El 77,6% (156 colaboradores) presentan un nivel medio de satisfacción laboral; lo cual indica que parte del capital humano se encuentra medianamente satisfecho con las remuneraciones que perciben, con la oportunidad

que se les ofrece para el crecimiento profesional, y pocos muestran conformidad con el ambiente de trabajo donde desarrollan sus labores diarias, pero también es importante mencionar que el 10,4% lo cual equivale a (21 colaboradores) presentan un nivel bajo de satisfacción laboral, esto se manifiesta a través del incumplimiento de las leyes laborales por parte de la empresa. Es importante manifestar que para algunos empleados el entorno laboral no es agradable, ya que la mayor parte del día los trabajadores deben estar expuestos al sol y para finalizar, el 11,9% lo cual equivale a (24 trabajadores) presentan un alto nivel de satisfacción laboral.

Otra aportación importante al desarrollo de este estudio es que todas las dimensiones del engagement, al ser cruzadas estadísticamente con la satisfacción (vigor y satisfacción = 0,614**; dedicación y satisfacción = 0,725**; absorción y satisfacción = 0,800**) se encuentran relacionadas entre sí y en todos los casos la correlación resultó ser significativa $p(0.000)$.

CONCLUSIONES

Es preciso que las empresas, dueños de instituciones, jefes o directivos consideren que el rendimiento laboral va muy de mano con el sentir del empleado. Tal como sea las condiciones que ellos presenten a estos empleados ya sea, condiciones laborales estables, entorno competitivo, profesionalismo, escenarios de tranquilidad y estabilidad laboral entre muchos otros escenarios de ello dependerán el alto grado de rendimiento de los mismos. Está comprobado que en una empresa donde sus empleados no se sienten a gusto con su entorno no rinden al máximo pues no solo no se sienten comprometidos con la entidad, sino que hacen rechazo a los dirigentes y a las medidas o planes que se planteen para prosperidad empresarial.

Es de vital importancia que todos los implicados reconsideren la forma de dirigir y capaciten el personal de recursos humanos de forma tal que ellos apoyen en los lineamientos para crear condiciones favorables para todos los trabajadores.

De igual manera los empleados deben considerar su compromiso de lealtad y conciencia laboral hacia el que le emplea, creando un ambiente de confiabilidad y conciencia laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, D. (2012). Satisfacción con la comunicación y el compromiso organizacional: Comunicación y Compromiso Organizacional. Editorial Académica Española.

- Amorós, E. (2016). Comportamiento organizacional. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bakker, A., & Leiter, M. (2010). Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research. Psychology Press.
- Chiang, M. M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2016). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Universidad Pontificia Comillas de Madrid.
- Delgado Paredes S. (2018). Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el Distrito de Cayma – Arequipa, 2018. (Tesis de Pregrado). Universidad de San Pablo de Arequipa.
- Fernández Poveda, L. F., & Guevara Bedoya, L. M. (2015). Work Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 34(2), 108-119.
- Neiva, E., Torres, C., & Mendonça, H. (2017). Organizational Psychology and Evidence-Based Management: What Science Says About Practice. Springer.
- Salazar Cueva, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar.
- Soria, M., & Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión. Alianza Editorial.