

Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en empresa de construcción de  
la ciudad de Bucaramanga

Dayanna Stephanie Sanabria Morales ID: 168376

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de ciencias sociales

Bucaramanga

2019

Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en empresa de construcción de  
la ciudad de Bucaramanga

Dayanna Stephanie Sanabria Morales ID: 168376

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

Psicóloga

Director del Proyecto

Claudia Milena Serrano

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de ciencias sociales

Bucaramanga

## **Dedicatoria**

A Dios, Por las bendiciones que me ha dado en el transcurso de estos años de vida, por estar siempre a mi lado, permitirme poder llegar a culminar esta etapa de mi vida, protegerme en cada paso que doy y ayudarme a ser la persona que soy.

A mi papá y a mi mamá, quienes a lo largo de su vida, su principal objetivo ha sido que cumpla mis sueños, y hoy gracias a ellos puedo decir que lo logré. Mis logros siempre serán para ellos.

A mis hermanas y a mi hija, las cuales son mi orgullo y gran motivación, gracias por acompañarme en el proceso de este logro.

A mi compañera de lucha y mejor amiga Carolina por brindarme su amor, complicidad, honestidad lealtad incondicional en toda circunstancia de mi vida y por compartir este proceso conmigo.

## **Agradecimientos**

A mi mejor amigo y compañero de vida, por su amor, ayuda e impulso a terminar este proyecto para poder brindarle lo mejor a nuestra hija.

A mi cuñado, por aportarme su sabiduría y apoyo durante este proceso y cumplimiento de este gran logro.

A mi asesora por darme la oportunidad de trabajar con ella, por transmitir sus conocimientos, su dedicación y orientación durante este proyecto de investigación.

A todos mis docentes, quienes me brindaron una gran orientación durante mi formación como profesional, por sus conocimientos y experiencia, que serán de gran provecho en mi crecimiento profesional y desarrollo personal.

Agradezco a la Universidad Pontificia Bolivariana por permitirme ser parte de ella, para poder lograr este gran sueño y darme la oportunidad de conocer personas maravillosas, que ayudaron a mi formación en mi proyecto de vida.

## Tabla de Contenidos

Introducción .....	1
Capítulo 1 Justificación.....	3
Capítulo 2 Objetivos .....	7
Capítulo 3 Marco teórico .....	8
Capítulo 4 Metodología .....	17
Capítulo 5 Resultados y Discusión .....	23
Capítulo 6 Conclusiones y Recomendaciones .....	322
lista de Referencias.....	34
Anexos Escala de Satisfacción General .....	39
Anexos Test UWES-17.....	40
Anexos Consentimiento Informado.....	41

## Lista de tablas

Tabla 1 Descripción Sociodemografica de la muestra .....	233
Tabla 2 Distribución de trabajadores por área .....	244
Tabla 3 Estadística descriptiva Escala de Satisfacción General .....	244
Tabla 4 Estadística descriptiva UWES .....	255
Tabla 5 Descripción de la muestra y rendimiento en escalas .....	266
Tabla 6 Correlación entre Engagement y Satisfacción Laboral.....	277

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** Relación entre Engagement y Satisfacción laboral en una empresa de construcción en la ciudad de Bucaramanga.

**AUTOR(ES):** Dayanna Stephanie Sanabria Morales

**PROGRAMA:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR(A):** Claudia Milena Serrano Díaz

### RESUMEN

Esta es una investigación de enfoque no experimental de corte transversal correlacional. El propósito de esta investigación, fue conocer la relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en una empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga. Este trabajo contó con una muestra de 127 trabajadores en las diferentes áreas que se encuentran en la empresa. El diagnóstico de Engagement se realizó con la escala Utrecht Work Engagement Scale UWES creada por Schaufeli & Bakker, 2010, la cual consiste de 17 frases de tipo Likert, a las cuales el participante debe contestar en una escala de (0) a (6), abarca las 3 dimensiones del engagement en el trabajo, distribuidas de la siguiente manera: vigor, dedicación y absorción. Para medir Satisfacción laboral se aplicó la Escala de Satisfacción general de Warr, Cook y Wall (1979), cuenta con 15 ítems distribuidos en dos dimensiones de satisfacción laboral: factores intrínsecos y factores extrínsecos; Cuenta además con siete niveles de respuesta en una escala de Likert. En los resultados obtenidos de la presente investigación se observó una alta y significativa relación entre Engagement y Satisfacción Laboral, permitiendo el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación. Además se observó niveles altos de Engagement, demostrando que los empleados se encuentran comprometidos con la empresa; frente a los resultados de Satisfacción laboral se encontraron altos puntajes, permitiendo observar gran satisfacción con las condiciones laborales, salario y los beneficios sociales. En conclusión las organizaciones deben utilizar estrategias que permitan brindar espacios laborales que sean más beneficiosos para la salud de los trabajadores, de igual manera ofrecer planes e incentivos que ayuden a desarrollar la satisfacción de los mismos y el desempeño de los trabajadores.

### PALABRAS CLAVE:

Satisfacción laboral, Engagement, Construcción,

Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## **GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** Relationship between Engagement and Job Satisfaction in a construction company in the city of Bucaramanga

**AUTHOR(S):** Dayanna Stephanie Sanabria Morales

**FACULTY:** Facultad de Psicología

**DIRECTOR:** Claudia Milena Serrano Díaz

### **ABSTRACT**

This is a non-experimental and correlational cross-sectional investigation. The purpose of this investigation was the relationship between Commitment and Labor Satisfaction in a construction company in the city of Bucaramanga. This work had a sample of 127 workers in the different areas that are in the company. The commitment diagnosis was made with the Utrecht UWES labor commitment scale created by Schaufeli & Bakker, 2010, which consists of 17 Likert-type phrases, to which the participant must be a scale of (0) to (6) ), covers the 3 dimensions of commitment at work, distributed as follows: vigor, dedication and absorption. To measure job satisfaction, the General Satisfaction Scale of Warr, Cook and Wall (1979) was applied, with 15 articles distributed in two dimensions of job satisfaction: intrinsic factors and extrinsic factors; It also has seven response levels in a Likert escalation. The results of the present investigation show a high and significant relationship of Commitment and Labor Satisfaction, as well as the fulfillment of the objectives set out in the research. In addition to high levels of commitment, employees are committed to the company; Faced with the results of job satisfaction. In Conclusion, organizations should use the strategies provided by the spaces that provide benefits for workers' health, as well as the incentives that help to develop employee satisfaction and performance.

### **KEYWORDS:**

Job satisfaction, Engagement, Construction

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**



## **Introducción**

Durante la formación inicial de las empresas, el ser humano se ha convertido en la herramienta más valiosa para el funcionamiento de las mismas y por tal motivo es de vital importancia su bienestar laboral. Cuando una empresa no se preocupa por el bienestar laboral y los aspectos relacionados con los miembros que la componen, estos no tendrán el rendimiento esperado en el desempeño de sus labores. Se descubren apariciones de una perspectiva positiva centrada en la potencia de la motivación y el bienestar de los trabajadores Seligman, Steen, & Park, (2005), se han iniciado el manejo de nuevos conceptos como el engagement, siendo considerado como un proceso asociado con Satisfacción Laboral y compromiso en sus lugares de trabajo, lo que podemos conocer como organizaciones.

Como menciona la entidad encargada del sector de construcción en el país:

Se hace evidente que el sector de la construcción se encuentra en una fase expansiva, sino que su participación dentro del PIB ha ganado mayor importancia después de la crisis de 1999. A pesar de que el interés por analizar el comportamiento de este sector se ha hecho más evidente durante la última década, se ha convertido en los últimos años en una de las actividades con mayor dinamismo en la economía. (Camacol, 2008, p.13)

Es importante destacar la evolución propia de las ciudades en los últimos 10 años:

Bucaramanga aceleró su transformación Urbana, para perfilarse como la metrópoli que exige el siglo XXI, proceso en el que el sector de la construcción tiene una

participación fundamental. La construcción de grandes edificios de apartamentos, centros comerciales, empresariales y de negocios e infraestructura hotelera, forma parte del aporte de la actividad edificadora al desarrollo urbano de la meseta de Bucaramanga, pese a la carencia de tierra nueva para construir. (Díaz, 2018, párr.1)

Tomando en cuenta lo anterior, es necesario hacer referencia a las personas que realizan actividades en este sector de construcción, quienes se encuentran expuestos a estrés constante lo que los lleva a sufrir alteraciones de salud física y mental, (agotamiento, dolores musculares, ansiedad, entre otros), por otro lado se encuentra que existen trabajadores con “un estado mental positivo, asociado al trabajo y caracterizado por altos niveles de vigor, absorción y dedicación” (Schaufeli y Bakker, 2004, pp. 16). Este tipo de situaciones conllevan a producir el efecto deseado y a realizar adecuadamente su función para el desempeño de su labor; todas estas condiciones de trabajo son consideradas influyentes en el engagement y la satisfacción laboral.

A partir de lo anterior, se plantea el siguiente cuestionamiento: ¿Existe relación entre Engagement y satisfacción laboral en una empresa de construcción en la ciudad de Bucaramanga?, obtener un diagnóstico de engagement y satisfacción laboral en las organizaciones, se puede utilizar como una herramienta para identificar cuáles son los errores que se deben mejorar con respecto al comportamiento de las personas en su lugar de trabajo, a su vez la identificación de los factores de motivación y desmotivación, que influyen en el desempeño y la calidad humana de la organización.

## Capítulo 1

### Justificación

Desde hace años, muchas empresas comenzaron a utilizar el trabajo de Recursos Humanos, para obtener trabajadores motivados e involucrados con la empresa, teniendo sentido de pertenencia, con una participación activa; de tal manera que ayuden a la ejecución y realización de las metas que se promete la empresa y de esta manera contribuir a la eficacia empresarial, como lo menciona Camps y Luna, (2008). Siendo este un motivo para futuras investigaciones organizacionales, que toman estudian variables como engagement o satisfacción laboral, entre otros.

Francis, Ramdhony, Reddington y Staines (2013) citado por Zapata y Melo (2015, p7) mencionan que:

Para lograr la estabilidad y el crecimiento de la organización son factores importantes para los empleados: el desarrollo que se le ofrezca, la calidad de vida que se les genere, la motivación implícita, despertar el deseo de permanecer en la organización, valorar y destacar su labor, reconocer la importancia de sus funciones en el día a día empresarial, que alcancen satisfacción, compromiso y entusiasmo con la empresa.

Como lo manifiesta Cook, (2008). En el siguiente párrafo:

Las organizaciones como pretenden que sus empleados estén comprometidos y se vinculen emocional y conductualmente con la misma que ya que esto además de

aumentar la productividad permite que la satisfacción del cliente sea mayor, es donde se manejan conceptos como engagement. (p.2).

En la búsqueda de material bibliográfico se observa que existe poca teoría y antecedentes en investigaciones previas sobre la relación entre engagement y satisfacción laboral de los empleados que se encuentran trabajando en el sector de construcción; siendo este proyecto de investigación una forma de brindar información necesaria y adecuada a las organizaciones, para mejorar su desempeño laboral.

Como estudios previos de investigación frente a la variable de satisfacción laboral en el área de construcción, se encontró:

Un estudio realizado a los Arquitectos técnicos pertenecientes al sector de la construcción. El proceso se realizó a una muestra de Arquitectos técnicos del país Vasco, los cuales se entrevistaron por medio de un cuestionario semiestructurado, esta investigación es cualitativa. Los resultados obtenidos muestran que el nivel de satisfacción está relacionado con la influencia en el tiempo de trabajo, conocimiento del rol a desempeñar, apoyo social de parte de los compañeros y los jefes en el trabajo, así como finalmente la mejor virtud en cuanto al liderazgo. (Cantonnet, et al., 2011, p. 18).

Por lo que se refiere a la variable de investigación engagement se encontró un estudio relacionado con las diversas formas de liderazgo y el manejo de compromiso organizacional frente al engagement trabajadores técnicos de maquinaria. Alvarado, et al., (2016):

Tiene como objetivo indagar cual es la forma del engagement, para lograr mediar con algunas formas de liderazgo y el compromiso de los técnicos en la organización para plantear acciones incluidas en ello; es una investigación cuantitativa, explicativo predictivo, muestra representativa de 196 técnicos en motores Perú, divididos en seis grupos. Como resultado se infiere que los trabajadores son más participantes en su rol, ante un líder que sea capaz de transmitir sus necesidades, propuestas y solicitudes de manera convincente. (p.45)

En relación con las dos variables de estudio Engagement y Satisfacción Laboral se encontró una investigación de Alcántara (2017):

Su objetivo era determinar la relación que existe entre Engagement y Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, investigación no experimental cuyo diseño fue el transversal correlacional, aplicándose en una población de 40 colaboradores, Los resultados concluyeron que en cuanto al nivel de Engagement, el 52.5% de los colaboradores se ubican en un nivel bajo, mientras que de acuerdo a la satisfacción laboral, se observó que el 62.5% se encuentran parcialmente insatisfechos. Finalmente, según la correlación de Spearman, se halló correlación altamente significativa ( $p < 0.01$ ), directa y en grado medio, del Engagement con la satisfacción laboral en los colaboradores en referencia.

Con relación a lo mencionado anteriormente, se busca a través de este proyecto, incentivar a creaciones de programas que ayudan a mejorar y desarrollar el engagement y

satisfacción laboral, ayudando a las empresas a optimizar los estresores laborales, mejorando sus actividades laborales. Dicho de esta manera la información recopilada permitirá contribuir investigaciones futuras, que se encuentren vinculadas con estas variables de estudio, para antecedentes de investigación.

## **Capítulo 2**

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar si existe relación entre engagement y satisfacción laboral en una empresa de construcción en la ciudad de Bucaramanga.

#### **Objetivos Específicos**

Identificar los niveles de engagement en los trabajadores de una empresa de construcción en la ciudad de Bucaramanga.

Evaluar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de construcción en la ciudad de Bucaramanga.

Establecer la relación entre engagement y satisfacción laboral.

## Capítulo 3

### Marco teórico

La psicología organizacional busca ayudar a la comprensión de las personas dentro de sus de las instituciones para un funcionamiento óptimo.

Existen autores que definen desde los recursos humanos a las personas como es el caso de Chiavenato (2007) quien indica que las organizaciones están dotadas de talento, energía, inteligencia, entre otros aspectos y esto se debe a los principales impulsores de estas organizaciones que son llamados personas. Así mismo se identifica que deben estar en un constante aprendizaje que ayude a los cambios y desafíos de los cuales está lleno el mundo. Todo ser humano contiene un gran crecimiento y desarrollo personal, que ayudan de manera individual a impulsos propios para sus interés o impulsos colectivos para no ser agentes estancados e inactivos.

Así pues, se identifica que las organizaciones deben tener un enfoque positivo, teniendo presente que para poder tener una diferencia en su desarrollo, es importante un cambio de pensamiento y una nueva mirada hacia lo positivo. Según Salanova, Llorens y Martinez (2016), este nuevo cambio permitirá generar en sus trabajadores acciones más activas y con iniciativa personal, de igual manera más colaboración entre ellos, tomando compromisos adecuados para el desarrollo de su carrera, comprometiéndose con responsabilidad y excelencia laboral. El apoyo a la realización de este objetivo se identifica en el concepto de salud integral aplicada por la Psicología Organizacional Positiva (POP).



Es importante destacar lo mencionado por Salanova, Schaufeli, (2004), quien define:

El punto de partida de la Psicología Positiva incluyendo tres aspectos: (1) una crítica a las insuficiencias del modelo medico actual de la salud, (2) un acercamiento a los resultados positivos, (3) la firme creencia de que tales resultados podrán a largo plazo ser más eficientes en la reducción de los problemas psicosociales. Se sugiere como objetivo de la Psicología Positiva catalizar un cambio de enfoque de la psicología desde la preocupación solo en solucionar las cosas que van mal en la vida, a construir cualidades positivas. (p.113)

Desde la POP planteado por Salanova et al, (2013), se promueve un progreso positivo en las organizaciones, que ayudan al desarrollo de una salud multicausal, comprensiva e interdisciplinar. Buscando éxito financiero y una excelencia organizacional, permitiendo al personal gozar de energía laboral positiva tanto física como psicológicamente, ayudando a con el ambiente laboral positivo.

En el último tiempo la psicología organizacional positiva ha ido tomando importancia para las organizaciones, trabajando el lado positivo, teniendo como objetivo “describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo, así como amplificar y potenciar el bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional” (Salanova, Martínez y Llorens, 2014, p.23), Por esta

razón el avance en las investigaciones organizacionales positivas, que trabajan variables como engagement y satisfacción laboral.

En cuanto a las variables de investigación de la psicología organizacional mencionadas anteriormente se encuentra Satisfacción laboral definida por Locke (1976) citado en Chiang, Salazar, & Núñez (2007) “como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. (p.4). Se debe tener presente que este tipo de emociones varían conforme a las acciones que se realizan durante el trabajo, también influye la trato con los compañeros y los jefes, el cumplimiento de reglas, metas y criterios de desempeño, etc. Esto permite identificar que un empleado puede estar satisfecho o insatisfecho con la suma compleja de varios elementos discretos en los que se desenvuelve su jornada laboral.

De esta manera Schneider (1985) menciona las razones que:

Pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral, se deben considerar: 1) la satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto de organización (Chiang, Salazar & Núñez, 2011, p.64)

De igual manera la satisfacción laboral, como lo menciona Chiang, Salazar y Núñez (2007) “se identifican diversas dimensiones entre las que se encuentran los compañeros, la supervisión, el salario, las posibilidades de promoción y las tareas a realizar” (p. 52).

Con relación a lo mencionado anteriormente es de vital importancia ejecutar una observación de la satisfacción laboral en las diversas sociedades industriales y que esta variable sea uno de los temas de gran interés para futuros investigadores. A fin de ampliar el estudio de satisfacción laboral y engagement específicamente en el sector de la construcción.

El trabajo en el sector de la construcción se identifica como una ocupación peligrosa, debido a su gran exposición de estresores laborales, lo cuales ayudan a intensificar el nivel de peligro. Según Navarro, Llinares, Montaña (2010), Se han encontrado investigaciones que han enfatizado en el bienestar laboral del empleado, proporcionando mayor importancia a los factores psicológicos, sociales y organizacionales.

Para algunos autores “la construcción es una de las actividades productivas más intensivas en mano de obra de la economía y que los recursos humanos suponen gran parte del coste de la mayoría de los proyectos de construcción” (Moraga y Winter, 2001, p. 3).

En términos generales, se reconocen grandes problemas de satisfacción laboral en cuanto a las áreas de trabajo, debido a las actividades que deben realizar los empleados durante su jornada laboral, se encuentran problemas externos como el ausentismo, rotación y baja productividad Gutiérrez (2013), lo cual se encuentran relacionados con la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores.

Se logra identificar que en la industria de la construcción se presenta gran variedad de personal. Como lo menciona Orihuela (2000) “Personas con distinta formación y cultura

ocupacional, incluyendo a trabajadores sin cualificación, trabajadores expertos en los oficios y profesionales en posiciones operativas, directivas y administrativas” (p. 12).

Como antecedentes frente a satisfacción laboral en el sector de construcción, podemos encontrar Bowen *et al.* (2008) citado por Navarro, Linares y Montañana (2010):

Investigan a los arquitectos técnicos en Sudáfrica y concluyen que la mayoría parecen satisfechos con su trabajo y motivados. Los factores importantes en su satisfacción laboral son: satisfacción personal al realizar el propio trabajo, bajo nivel de supervisión, participación en la toma de decisiones, trabajo retador y reconocimiento por los logros. (p.47)

En relación con el sector de construcción Asad y Dainty (2005) menciona que:

Los profesionales de la construcción están más motivados por factores intrínsecos como la satisfacción por el trabajo realizado, el desafío de las tareas encomendadas y el sentimiento de logro. Los trabajadores no cualificados, por el contrario, muestran un marcado deseo por obtener recompensas extrínsecas que satisfagan sus necesidades de orden inferior (p.225)

En este estudio se aplicará la Escala de Satisfacción general de Warr, Cook y Wall (1979), descrita por Arias, Rivera y Ceballos (2017):

Como un instrumento que consta de 15 ítems distribuidos en dos dimensiones de satisfacción laboral: factores intrínsecos y factores extrínsecos. Cuenta además

con siete niveles de respuesta en una escala de Likert, finalmente cuenta con un nivel de confiabilidad alto, obtenidos de estudios realizados previamente.

Por otra parte, para el estudio de la variable de engagement se identifica que surge desde el estudio del bienestar laboral, realizado en variables como el estado de desgaste (Burnout).

El burnout se encuentra compuesto por tres dimensiones primordiales: “(1) el agotamiento emocional, (2) la despersonalización o el cinismo, y (3) la falta de eficacia profesional percibida”. Maslach y Jackson, (1986). Citado por (Salanova, Schaufeli, 2004, p. 115)

Cuando se habla de las tres dimensiones del Burnout se encuentran el agotamiento emocional, que es aquella experiencia negativa en la que los trabajadores, no pueden continuar con sus actividades, debido a que sienten una sobrecarga de trabajos y otras diversas demandas laborales. Además se encuentra la despersonalización, siendo está definida como un desarrollo de sentimientos, actitudes y conductas negativas hacia personas específicas en el trabajo. Finalmente como tercera dimensión y no menos importante se cuenta con la eficacia profesional, siendo una tendencia de evaluación negativa por parte de los trabajadores.

Como lo menciona Schaufeli, Salanova, Gonzales y Bakker, (2002). “Contrariamente a aquellos empleados burnout y los empleados engaged manifiestan una conexión enérgica y efectiva con sus trabajos, y se ven capaces de afrontar las nuevas demandas que aparecen en el día a día laboral.” (p.30).

Es importante destacar a Schaufeli y Salanova (2007) quienes afirman que:

El interés en este constructo fue creciendo a raíz de los resultados que mayoritariamente aludían a estar quemado “Burnout” laboralmente, que se define como un estado mental negativo, relacionado con el trabajo, caracterizado por el agotamiento y la distancia mental con labor. Esto atrajo la atención de los investigadores en su polo opuesto (positivo), al que llamaron Engagement laboral. (p.140)

En relación con lo mencionado anteriormente Schaufeli y Salanova (2007) definen las tres dimensiones del engagement afirmando que:

El vigor está caracterizado por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja; la dedicación implica estar totalmente involucrado en el trabajo que se tiene y experimentar una sensación de significado y entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío. El tercer componente, la absorción, se caracteriza por la completa concentración y la feliz compenetración con el trabajo. (p.141)

Se ha expuesto que el “Engagement está relacionado con la existencia de recursos personales como son las creencias en la propia eficacia personal o autoeficacia” Salanova y Schaufeli (2004). Cabe resaltar que se conoce la autoeficacia como causa y consecuencia del Engagement.

Para el estudio de la variable de engagement, se utilizará Utrecht work engagement scale UWES (Schaufeli & Bakker, 2010). Este instrumento consiste de 17 frases de tipo Likert. El Alfa de Cronbach para el UWES varía entre .80 y .90, según estudios anteriores (Schaufeli &

Bakker, 2010). No fue necesario adaptar lingüísticamente el instrumento, debido a que existe una versión en español creada por los autores originales (Schaufeli & Bakker, 2010).

Luego de realizar el estudio de las dos variables, sobre aquellos factores que la componen y cuál es su influencia en la organización, es de gran importancia investigar en la literatura sobre la relación que existe entre Engagement y Satisfacción Laboral en el sector de construcción y de qué manera se correlacionan entre sí, permitiendo lograr cumplir el interés final de este proyecto.

Valdez y Ron (2011), “Menciona que una de las consecuencias del engagement es la satisfacción laboral, compromiso organizacional y buen desempeño laboral” (p.25). Igualmente Fuentes (2012) menciona que “la satisfacción laboral no solo depende de los niveles salariales sino también del significado que el individuo le dé a sus tareas laborales, es por ello que uno de los factores que también influyen en los niveles de satisfacción laboral es la predisposición personal a estar satisfechos con lo que realizan” (p. 32).

Además, en el modelo de demandas y recursos laborales (DRL) propuestos por Bakker y Demerouti (2011), citado por Cárdenas y Jaik, (2014), mencionan que “las condiciones de trabajo están relacionadas con las demandas y recursos laborales, siendo los primeros aquellos aspectos de trabajo que requieren un esfuerzo, físico y psicológico, por parte del colaborador para poder ser realizadas” (p. 10).

Cuando se habla de relación entre las dos variables, podemos mencionar el vigor y la satisfacción laboral en los cuales se observa una relación positiva, de tal manera que un

“colaborador con un alto nivel de energía y empeño al realizar sus tareas laborales, se va sentir satisfecho consigo mismo; puesto que, al estar enérgico y empeñoso en sus actividades, va poder cumplir con sus objetivos y metas planteadas” Salanova y Schaufeli (2009).

“La dedicación tiene que ver con el entusiasmo, inspiración y nuevas metas que el colaborador tiene en el trabajo, es decir la alta implicación laboral”. Salanova y Schaufeli (2009).

Tener un empleado satisfecho con su trabajo, hace referencia al significado que la persona debe dar a sus quehaceres laborales, sin embargo Fuentes (2012), menciona que un empleado que se encuentre implicado en el trabajo, así como entusiasmado presentara un gran desempeño laboral, Como se menciona absorción dentro de una de las dimensiones del Engagement, Salanova y Schaufeli (2009) indica que su satisfacción y concentración, depende del colaborador a momento de la realización de sus tareas, este tipo de sentimiento le permite sentir que el tiempo “pasa volando”, por ende nos da a entender que al sentirse de esta manera, será un empleado satisfecho pues logra cumplir con los objetivos requeridos y planteados por la organización.

Fuentes (2012), menciona que “la satisfacción laboral no solo depende de los niveles salariales sino también del significado que el individuo le dé a sus tareas laborales” (p. 86).

De este modo, Giraldo y Pico (2012), mencionan que “un empleado engaged tiene sentimientos positivos en proporción a su organización y trabajo, ya que no lo ve un trabajo forzoso y estresante, sino como un trabajo enriquecedor y retador” (p.65).

Además, según la literatura consultada, frente al engagement y la satisfacción laboral parece que este campo de investigación en el sector de construcción, cuenta con poco material teórico.



## **Capítulo 4**

### **Metodología**

#### **Diseño**

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, con un diseño de estudio no experimental y de corte transversal, alcance correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), “es no experimental ya que no se puede controlar las variables, es decir, que no se puede ejercer cualquier tipo de control para obtener el resultado esperado” (p. 78). Por su parte Sampieri (1998) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2006), “plantea que los estudios correlacionales pretenden medir el grado de relación que existe entre dos o más variables dentro de un entorno particular” (p.24).

#### **Población**

La población la constituyen trabajadores distribuidos entre administrativos, ingenieros, técnicos y auxiliares, topógrafos, inspectores, producción, conductores y operadores.

#### **Muestra**

La muestra del presente estudio fue de 127 trabajadores distribuidos de la siguiente manera un 76 % son de sexo masculino mientras que el 23% restantes son de sexo femenino, el rango de edad oscila entre los 18 a 60 años de edad. Se obtuvo en su totalidad la participación de los trabajadores en el momento de realizar la aplicación de los instrumentos.

### Criterios de Inclusión

Trabajadores hombres y mujeres entre los 18 a los 60 años de edad.

Llevar al menos un tiempo de seis meses laborando en la empresa.

### Criterios de exclusión

No presente limitaciones visuales que impidan el buen desempeño de las pruebas.

### **Tipo de Muestreo**

La muestra empleada en esta investigación es probabilístico- aleatorio simple, en donde todos los empleados de la empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga, tuvieron la misma posibilidad de pertenecer a la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

### **Instrumentos**

Para la producción de este estudio, se recurrieron a dos instrumentos estandarizados y validados que contribuyen a cumplir el objeto de la investigación.

La escala Utrecht work engagement scale UWES (Schaufeli & Bakker, 2010):

Este instrumento consiste de 17 frases de tipo Likert, a las cuales el participante debe contestar en una escala de (0) a (6) en qué medida ha sentido lo que se le está preguntando.

Las tres dimensiones de Engagement, definen el estado emocional en el que se encuentra el trabajador, entre estas dimensiones se encuentra como lo menciona Schaufeli et al, (2002) *dedicación* quien será evaluada en 5 ítems haciendo referencia a sentir entusiasmo, el sentido y significado por el trabajo, inspiración y la toma del trabajo como un reto. Seguido por la dimensión de *Vigor*, la cual se evaluara mediante 6 ítems, esta dimensión consiste en los niveles de energía y resiliencia, que se encuentra en los esfuerzos y la persistencia que se tiene ante los obstáculos o dificultades en la actividad laboral. Finalmente se encuentra la escala de *Absorción* la cual es evaluada en 6 ítems, haciendo referencia al estado de felicidad en el que se encuentra el trabajador, presentado poca dificultad para interrumpirla, teniendo una percepción rápida del tiempo, olvidando todo lo que sucede a su alrededor.

Se han realizado varias investigaciones en Colombia, donde ha sido utilizado el UWES de manera satisfactoria:

Las investigaciones realizadas por investigadores de la UNAD en Barranquilla sobre correlaciones entre bienestar subjetivo, engagement y síndrome de burnout en tele trabajadores del sector educativo, la cual contó con una población de 100 tutores, investigadores de la Universidad Javeriana desarrollaron un trabajo sobre factores de riesgo psicosocial y compromiso (engagement) con el trabajo en una organización del sector salud, la cual incluyó a 111 trabajadores de la salud, Universidad de la Sabana sobre Relación entre work engagement y creencias de autoeficacia, la cual se desarrolló con una población de 90 empleados de 3 instituciones educativas, investigación llevada a cabo por psicólogas de la Universidad del Rosario sobre síndrome burnout y engagement, desde el modelo demandas-recursos, en 23 auxiliares de enfermería. (Granados 2015, p. 41).

Escala de Satisfacción general de Warr, Cook y Wall (1979), Como un instrumento que está compuesta de 15 ítems, los cuales se encuentran distribuidos en factores intrínsecos y factores extrínsecos. Cuenta además con siete niveles de respuesta en una escala de Likert que abarca las siguientes afirmaciones: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho. Descrita por Arias, Rivera, Ceballos (2017).

Cuando se habla de subescala en satisfacción laboral, se hace referencia inicialmente a los factores intrínsecos, donde se abordan aspectos de responsabilidad, promoción y el reconocimiento laboral. Igualmente Gandarillas, et al (2014) menciona que los factores extrínsecos son relativos al salario, condiciones laborales, horario laboral, condiciones físicas de las organizaciones, además se puede agregar en esta subescala la relación con los compañeros, dirección y supervisores, quienes influyen en la satisfacción en el lugar de trabajo.

Por lo mencionado anteriormente se encontró un estudio en Neiva (Colombia), donde se realizó la aplicación de la Escala de Satisfacción general de Warr, Cook y Wall (1979):

Estudio descriptivo con 88 profesionales de enfermería escogidos aleatoriamente con el objetivo de describir aspectos relacionados con la organización del trabajo, la satisfacción laboral y sus principales características sociodemográficas. Los aspectos más relevantes encontrados después del análisis son: que es una profesión en la cual debido a los factores extrínsecos su satisfacción laboral es un

poco baja, ya que se encuentran expuestos a grandes estresores laborales. (Montenegro et al, 2005).

Una vez recopilada la información de las distintas variables, se procederá a unificarlos en una sola plantilla de datos en el programa SPSS versión 23. Para cumplir con el objetivo del estudio se realizará el análisis de correlación estadística.

### **Procedimiento**

Una vez seleccionada la muestra se invitó a los trabajadores a iniciar su participación en el estudio, se presentó el Consentimiento informado que permitirá informar a cada uno de los participantes el procedimiento que se llevará a cabo en el estudio, aclarando su participación anónima, y asegurar que han entendido y están de acuerdo en participar libremente en el mismo.

Inicialmente el participante debe leer el consentimiento informado donde se le notificara el procedimiento y las estrategias que seguirá el estudio, así como las consideraciones éticas contempladas. Posteriormente se efectuó la aplicación de las pruebas UWES-17 y la Escala de Satisfacción general de Warr, Cook y Wall, con un tiempo aproximado de media hora. Este trabajo fue realizado Durante tres semanas aproximadamente conforme la disponibilidad del tiempo de los trabajadores.

Después de la aplicación de las pruebas toda la información recolectada es organizada en una base de datos del programa Excel donde se visualice la información sociodemográfica de cada uno de los participantes junto con los resultados conseguidos en cada una de las pruebas.

A partir del programa estadístico SPSS versión 23 se realizó análisis de correlación de Pearson. Una vez examinados los datos se procedió a describir y discutirlos frente a la literatura y los referentes teóricos revisados hasta el momento, dando respuesta a cada uno de los objetivos y generando las conclusiones y recomendaciones pertinentes al estudio. Finalmente, se realizará la socialización de los resultados de la investigación.

## Capítulo 5

### Resultados y Discusión

A continuación, se presentan los resultados, a partir de los análisis realizados mediante el Software SPSS. Inicialmente se expone los resultados concernientes a la descripción sociodemográfica de la muestra y posteriormente se presenta el estado del Engagement y la Satisfacción Laboral y la relación que existe entre estos.

Tabla 1

*Descripción Sociodemográfica de la muestra*

<i>Variable</i>	<i>Distribución</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Sexo	Femenino	30	23,6
	Masculino	97	76,3
Edad	18 a 25	29	22,8
	26 a 35	66	51,9
	36 a 45	19	14,9
	Más de 46	12	9,4
Tiempo de pertenencia a la empresa	6 a 12 meses	10	7,8
	12 a 24 meses	35	27,5
	24 a 36 meses	21	16,5
	36 a 48 meses	21	16,5
	Más de 48 meses	38	29,9

Fuente: Elaboración propia, 2019.

La Tabla 1 muestra los resultados de las variables socio-demográficas que se obtuvieron de 127 individuos que laboran actualmente en la empresa. Se puede observar que la edad más representativa es 26 a 35 años con un 51,9%. Además, se identifica que hay mayor presencia del género masculino con un 76,3% en contraste con el 23,6% que son del género femenino. Dentro del análisis se encuentra un 29,9% de los trabajadores llevan más de 48 meses laborando en la

organización. Seguimiento de 12 a 24 meses con un 27,5% y 16,5 % en las variables de 6 a 12 y de 36 a 48 meses.

Tabla 2

*Distribución trabajadores por área*

<i>Variable</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Técnicos Auxiliares	2	1,5
Conductores	15	11,8
Operadores	21	16,5
Ayudantes de obra	41	32,2
Topógrafos	11	8,6
Ingenieros	9	7,0
Producción	8	6,2
Administrativos	20	15,7

Fuente: Elaboración propia 2019

Refleja la distribución de la muestra en ocupación de la profesión, se halla que el 1,5 % son técnicos auxiliares, el 11,8% son conductores, el 16,5% son operadores de maquinaria pesada, el 32,2% son ayudantes de obra, el 8,6% son topógrafos, un 7,0% son ingenieros, el 6,2% se encuentran ubicados en la parte de producción y planta, finalmente el área administrativa cuenta con un 15,7%.

Tabla 3

*Estadística descriptiva Escala de Satisfacción General*

	n	%	<i>Escala de Satisfacción General</i>			
			<i>Total</i>	<i>Intrínseca</i>	<i>Extrínseca</i>	
<i>TOTAL</i>	127	100.00	ME	5.08	5.06	5.10
			DP	0.05	0.06	0.05

Nota: n= muestra, %= porcentaje, ME= promedio, DE= Erros estándar

Fuente: Elaboración Propia 2019



La tabla 3 contiene las estadísticas descriptivas de los elementos que componen la satisfacción laboral, y su respectivo total. Se puede ver que el factor con el promedio más alto fue la motivación extrínseca con un 5.10, donde se puede observar que los participantes se encuentran satisfechos con las condiciones en el trabajo, salario, los beneficios sociales. A su vez se presenta la motivación intrínseca con un promedio de 5.06, que representa la realización exitosa del trabajo, responsabilidad en el trabajo, entre otros.

Tabla 4

*Estadística descriptivas UWES*

	n	%	<i>Encuesta de Bienestar y trabajo</i>				
			<i>Total</i>	<i>Vigor</i>	<i>Dedicación</i>	<i>Absorción</i>	
<i>TOTAL</i>	127	100.00	ME	5.23	5.49	5.44	4.80
			DP	0.07	0.10	0.07	0.09

Nota: n= muestra, %= Porcentaje, ME= promedio, DE= Error estándar

Fuente: Elaboración Propia 2019

La tabla 4 presenta las estadísticas descriptivas de cada una de sus dimensiones por los cuales está compuesto el compromiso con el trabajo de la escala UWES; absorción, dedicación y vigor, así como el total del constructo psicológico. Se puede ver que la dimensión con un puntaje más alto es el vigor con un promedio de 5.49 que se define por alto niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja. Por otro lado, la dimensión con el puntaje más bajo es absorción con un promedio de 4.80, es decir que los participantes no se sienten completamente inmersos en su trabajo. Sin embargo, ninguna de las puntuaciones presentadas para la escala de compromiso con el trabajo (UWES) se considera baja. El promedio total de la escala fue de 5.23 por lo que no se presentó un puntaje bajo.

Tabla 5

*Descripción de la muestra y rendimiento en escalas*

	n	%	Escala de Satisfacción General			Encuesta de Bienestar y Trabajo				
			Total	Intrínseca	Extrínseca	Total	Vigor	Dedicación	Absorción	
TOTAL	127	100.00	ME	5.08	5.06	5.10	5.23	5.49	5.44	4.80
			DP	0.05	0.06	0.05	0.07	0.10	0.07	0.09
Técnicos y Auxiliares	2	1.57	ME	4.94	4.75	5.11	5.91	6.00	6.00	5.75
			DP	0.59	0.88	0.33	0.09	0.00	0.00	0.25
Conductores	15	11.81	ME	5.44	5.42	5.45	5.54	5.74	5.80	5.11
			DP	0.11	0.12	0.11	0.14	0.13	0.09	0.26
Operadores	21	16.54	ME	5.31	5.29	5.34	5.39	5.52	5.57	5.13
			DP	0.07	0.10	0.06	0.14	0.12	0.16	0.19
Ayudantes de Obra	41	32.28	ME	5.01	4.99	5.03	5.19	5.35	5.34	4.90
			DP	0.09	0.09	0.09	0.11	0.11	0.10	0.15
Topógrafos	11	8.66	ME	4.86	4.93	4.79	5.26	5.47	5.71	4.68
			DP	0.19	0.20	0.20	0.11	0.12	0.12	0.25
Ingenieros	9	7.09	ME	4.97	4.97	4.98	4.90	5.09	5.07	4.57
			DP	0.08	0.05	0.10	0.27	0.27	0.27	0.32
Producción y Planta	8	6.30	ME	5.32	5.20	5.42	5.21	5.60	5.60	4.48
			DP	0.17	0.20	0.16	0.19	0.13	0.14	0.35
Administración	20	15.75	ME	4.83	4.79	4.86	4.98	5.65	5.13	4.19
			DP	0.20	0.21	0.19	0.30	0.57	0.25	0.24

Nota: n=muestra, %= porcentaje, ME= promedio, DE= Error estándar (Desvío padrão)

Fuente: Elaboración propia 2019

En la tabla 5 se presenta el promedio de cada una de las variables en las diferentes áreas de la empresa. Los puntajes promedio de los componentes de la Escala de satisfacción General y la Encuesta de Bienestar y trabajo varían un poco entre las diferentes áreas. Según esta información podemos ver que el área con mayor puntaje de satisfacción laboral son los conductores con un puntaje de 5.44, y el área con el nivel de satisfacción más bajo es Administración con un puntaje de 4.83. En cuanto al UWES se observa que las áreas con porcentaje más alto son en su totalidad son los técnicos y auxiliares con 5.91 y los conductores con 5.54; así mismo se observa en que el área con más bajo porcentaje nuevamente es Administración con 4.86.

A partir de esta información se puede concluir que los trabajadores perciben niveles altos de satisfacción general y de engagement con el trabajo.

Tabla 6

*Correlación entre Engagement y Satisfacción Laboral*

	S.Intrínseca	S.Extrínseca	T.UWES	Vigor	Dedicación	Absorción
T.Satisfacción	0,954**	0,965**	0,297**	0,276**	0,295**	0,241**
S. Intrínseca		0,861**	0,265**	0,255**	0,271**	0,209*
S. Extrínseca			0,274**	0,235**	0,269**	0,231**
T.UWES				0,860**	0,807**	0,929**
Vigor					0,786**	0,662**
Dedicación						0,616**

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Nota: Total (T), Satisfacción (S).

Fuente: Elaboración propia

La matriz correlacional de cada uno de los componentes. Tanto del engagement como de la satisfacción laboral, puede encontrarse en la tabla 4. Esta también incluye las dimensiones de satisfacción como son la intrínseca y la extrínseca, y las dimensiones de engagement como vigor, dedicación y absorción.

En primer lugar, entre los puntajes totales de la Escala de satisfacción laboral y UWES, se encuentra un nivel de significancia de 0.01 y un coeficiente de correlación  $\rho = 0.297$ , presentando una correlación alta y significativa entre las dos variables.

En segundo lugar, conforme a los niveles de Engagement en los trabajadores de construcción, se observa que se encuentran en una correlación significativa de 0.0, donde

predomina un nivel alto en absorción con  $\rho = 0.929$ , seguido por vigor con  $\rho = 0.860$  y finalmente dedicación con  $\rho = 0.807$ ; encontrando que ninguno está en nivel muy bajo.

En tercer lugar, la correlación entre las variables de satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, se encuentra un nivel de significancia de 0.01 y un coeficiente de correlación  $\rho = 0.861$ , presentando una relación moderada, positiva y confiable.

Se encontró una relación negativa entre las variables de Satisfacción intrínseca y Absorción, con un nivel de significancia de 0.05 y coeficiente de correlación  $\rho = 0.209$ , presentando una relación baja, positiva y confiable.

La relación entre las variables de satisfacción laboral y vigor se halla una correlación significativa en el nivel 0.01 con  $\rho = 0.276$ , siendo una relación moderada, positiva y confiable.

Finalmente, conforme a la relación de satisfacción laboral y dedicación, se encontró una correlación significativa de nivel 0.01 con  $\rho = 0.295$ , presentando una relación moderada, confiable y positiva.

## Discusión

Gran parte de los investigadores concuerdan en que el factor más importante del engagement, son los recursos humanos, ya que los estudios que se han realizado confirman que diversos factores que permiten tanto el desarrollo profesional de manera individual, como en la relación con los compañeros, según Bakker (2011), ayudan facilitar el engagement de manera individual y colectiva, esencialmente cuando se trata de un lugar que supone un reto para el individuo

La presente investigación permitió estudiar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en una empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga.

Conforme a los resultados alcanzados en base al objetivo general, el cual fue comprobar la relación que existe entre engagement y satisfacción laboral en una empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga. Se logra observar que existe una correlación significativa de 0.01 siendo esta positiva entre satisfacción laboral y engagement. Estos resultados coinciden con los expuesto por Trujillo (2016) citado por Alcántara (2017, p.50) quien encontró una relación moderada de 0.01 entre engagement y satisfacción laboral.

La satisfacción laboral, depende del significado que el individuo da a sus actividades laborales, seguido por los salarios, es por eso que se entiende que uno de los factores que más influyen es esa percepción individual que tiene el trabajador al estar satisfecho con lo que hace. Como Fuentes (2012), el Engagement y la Satisfacción Laboral, cuentan con una relación positiva, ya que permite identificar que estas dos variable ayudan a los resultados de mayor productividad laboral, debido que los un empleado entusiasmado e implicado en su trabajo,

presenta altos niveles de energía, permitiendo encontrarse en la emoción de satisfacción con la realización de sus ocupaciones laborales, generando un gran rendimiento laboral.

Respecto a los niveles de Engagement, se observa que se encuentran porcentajes entre los 0.255 y 0.929 de las personas que laboran en el área de construcción presentando un nivel alto. Estos resultados concuerdan con la investigación que efectuó Flores et al. (2015) “las personas evaluadas tienden a sentirse altamente orgullosas y entusiasmadas con su trabajo, son empleados engaged. Tienen actitudes positivas, iniciativa personal, conducta proactiva y motivación para el aprendizaje que tiene el colaborador hacia el trabajo y la organización” (Huapaya, 2017, p.89).

En cuanto a los niveles de satisfacción laboral, en las variables de satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, se observan que los trabajadores se encuentran en un nivel alto de satisfacción extrínseca, con un  $\rho = 0.965$ . Herzberg et al. (1968, Citado por Palma, 2006), plantea que la satisfacción laboral es un estado motivacional, construido de la interacción de los factores intrínsecos y factores extrínsecos.

Determinando la concordancia que existe entre la absorción y la satisfacción laboral en la empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga. Los resultados revelaron que existe una correlación de manera significativa 0.05, porcentaje de 0.209, siendo un porcentaje bajo en cuanto a la correlación existente. Estos resultados contradicen lo expuesto por Salanova y Schaufeli (2009) quienes señalan que “la absorción indica el nivel de concentración y satisfacción que tiene el colaborador al realizar sus tareas laborales, de tal manera que el colaborador al estar totalmente concentrado con el trabajo que realiza, experimenta que el tiempo pasa volando”. Por lo expuesto anteriormente, se puede decir, que la subescala absorción y la variable satisfacción laboral tienen una relación positiva baja,

Con los resultados adquiridos en la correlación entre satisfacción laboral y vigor, donde se halla que existe una correlación positiva moderada de 0.01. Salanova y Schaufeli (2009) “Las condiciones de trabajo están relacionadas con las demandas y recursos laborales, siendo primero aquellos aspectos de trabajo que requieren un esfuerzo, físico y psicológico. Mientras que los recursos laborales reducen las demandas de trabajo, estimulan el crecimiento personal y aprendizaje”. (p.23)

Finalmente, en la relación de las variables de satisfacción laboral y dedicación, se encontró una correlación significativa en el nivel 0.01. Los resultados mencionados son similares a los descritos por el autor Trujillo (2017) citado por Alcántara (2017, p.54), quien encontró una correlación positiva moderada entre dedicación y satisfacción laboral. De acuerdo con estos resultados Salanova y Schaufeli (2009) señalan que “la dedicación tiene que ver con el entusiasmo, inspiración y nuevas metas que el colaborador tiene en el trabajo, es decir la alta implicación laboral.” (p. 53). Además, Fuentes (2012) indica “que para que un colaborador se sienta satisfecho con lo que hace tiene que darle significado a sus tareas laborales”, (p. 11).

Con lo mencionado anteriormente se logra observar, que al encontrar una relación positiva entre dedicación y satisfacción laboral, el colaborador que se encuentre entusiasmado e implicado en su trabajo, se encontrara satisfecho, de tal manera que esto le permitirá tener un buen desempeño laboral. Se puede observar que debido a esta relación positiva se puede encontrar en los trabajadores, mejor productividad y mejor desempeño laboral.

## Capítulo 6

### Conclusiones y Recomendaciones

Actualmente las organizaciones y las personas se encuentran en un constante cambio, teniendo en cuenta la era moderna de la globalización y la apertura a los grandes mercados, generan que se vean obligados a tener una mejor manera de pensar en cuanto a los recursos humanos, esto permite que cada persona y cada organización realicen estrategias que se ajusten al cambio.

Se encontró una correlación positiva significativa entre Engagement y Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa de construcción en la ciudad de Bucaramanga. Permitiendo identificar el Engagement como un elemento notable para la satisfacción laboral conforme a los trabajadores y su desempeño en la empresa.

Se evidenciaron altos niveles de Engagement en los trabajadores del área de construcción; así mismo en las dimensiones vigor, dedicación predominan porcentajes altos como 5.47 y 5.44; se encontró nivel bajo en absorción con porcentaje de 4.80.

Respecto a los niveles de satisfacción laboral, se halló que los trabajadores están en altos niveles de satisfacción teniendo un promedio total de 5.08. Presentando un puntaje más alto en su satisfacción extrínseca de 5.10.



## **Recomendaciones**

Es necesario, realizar un programa de acción, que permita potencializar los puntos identificados en esta investigación, como puntos a favor y puntos que desfavorecen los niveles de Engagement y Satisfacción Laboral

Es importante, que los directivos, tomen conciencia acerca del contexto actual en la que se localiza la organización, y cuales cambios son los adecuados para realizar una modificación a su misión, teniendo presente el bienestar de sus empleados.

Fortalecer, utilizar estrategias que permitan fortalecer el Engagement en los trabajadores, y de igual manera conocer acerca de sus funciones laborales y la importancia de la labor que desempeña dentro de la organización. Por otra parte es importante un reconocimiento e identificación con los valores institucionales de la empresa en la que corresponden.

Se sugiere tener definido, diferentes grupos de población, que permitan una futura investigación, para explorar otros resultados en los diferentes grupos representativos.

Con respecto al proceso metodológico, se sugiere la realización de futuras investigaciones, con enfoque similar, que permitan corroborar la información encontrada en la presente investigación, además ampliar los conocimientos en este campo, siendo el área de construcción un campo poco estudiado.

## Referencias

- Alcántara, M. (2017). *Relación entre engagement y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo*, año 2017. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 24, 25-40. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>.
- Alvarado, K., Parodi, G y Ruiz M. (2016). Estilos de liderazgo y compromiso organizacional con mediación de engagement en técnicos de maquinaria pesada. (Tesis de postgrado, Universidad del pacífico). Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1590/Karla\\_Tesis\\_Maestria\\_2016.pdf?sequence=1](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1590/Karla_Tesis_Maestria_2016.pdf?sequence=1).
- Arias, W., Rivera, R. y Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 3(2), 79-85. Recuperado de <http://ojs.revistainteracciones.com/index.php/ojs/article/view/74>.
- Asad, S., y Dainty, A. (2005). Job Motivational Factors for disparate occupational groups within the UK Construction Sector: a comparative analysis. *Journal of Construction Research*, 6(2), 223-236.
- Bakker, A., Demerouti, E., y Xhantopolou, D (2011). Como los empleados mantienen su engagement en el trabajo. *Revista ciencia y trabajo. Santiago de chile*, 41, 135-142. Recuperado de [https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_262.pdf](https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf).
- Bakker, A., y Oerlemans, W. (2011). Subjective well-being in organizations. *Hansdbook of positive organizational scholarship*. New York.
- Bravo, M., Peiro, J., y Rodríguez, I. (2000). Satisfacción laboral. Madrid, Editorial Síntesis, S.A.

- Cantonnet, M., Iradi, J., Larrea, A., y Aldasoro, J. (2011). Análisis de la satisfacción laboral de los arquitectos técnicos en el sector de la construcción de la comunidad autónoma del país Vasco. *Revista de la construcción*, 10(2).16-25. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-915X2011000200003&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-915X2011000200003&lng=es&nrm=iso).
- Cámara Colombiana de la construcción. (2008). Camacol. Recuperado de [https://camacol.co/sites/default/files/secciones\\_internas/EE\\_Inv20081119101141\\_0.pdf](https://camacol.co/sites/default/files/secciones_internas/EE_Inv20081119101141_0.pdf).
- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014). *Engagement (ilusión por el trabajo) un modelo teórico – conceptual*. (1ra ed.). México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C. Recuperado de: <http://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
- Chiang, M., Salazar, C., y Nuñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16,61-76. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>.
- Chiang, M., Salazar, C., Martin, M., y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*. 19 (1), 5-16. Recuperado de <http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v19n1/art02.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos, el capital de las organizaciones* octava edición. México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>.
- Camps, J., y Luna-arocas, R. (2008). High involvement work practices and firm performance. *International Journal of Human Resources Management*.
- Cook, S. (2008). *The Essential Guide to Employee Engagement: Better Business Performance through Staff Satisfaction*. London and Philadelphia: Kogan Page Limited.
- Díaz, W. (01 de septiembre de 2018). Bucaramanga se consolida como ciudad cosmopolita. *Vanguardia Liberal*. Recuperado de <https://www.vanguardia.com/economia/informe-de-construccion/bucaramanga-se-consolida-como-ciudad-cosmopolita-HBVL443675>

- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar), Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gandarillas, M., Vásquez, L., Márquez, H., Santamaría, E., Garaña, O., y Santibáñez, M. (2014). Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. Instituto de investigación de Valdecilla. España. 60(234)-64-89. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v60n234/original5.pdf>.
- Giraldo, V. y Pico, M. (2012). Engagement vínculo emocional del empleado con la organización. *En Intellectum*. Recuperado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3957/MARTHA%20JULISSA%20PICO%20FINAL.pdf?sequence=3>
- Granados, C. (2015). Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la república. (Tesis de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD), Bogotá, Colombia.
- Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones* (tesis pregrado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P (2006). Metodología de la investigación. México, D.F.: McGraw- Hill Interamericana S.A.
- Herrera, G., Manrique, F (2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. Universidad de la Sabana, Colombia, Cundinamarca, 8(2), p, 243-256.
- Huapaya, K. (2017). *Engagement y satisfacción laboral en docentes del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de nuevo Chimbote*. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Perú. .
- Montenegro, L., Serrano, L., Rodríguez, E., Marín, M., y Rubiano, M. (2005). Organización del trabajo, satisfacción laboral y principales características sociodemográficas del profesional de enfermería que labora en el área clínica Neiva. (Tesis Universidad Sur Colombia). Facultad de salud. Neiva, Colombia.

- Moraga, R., y Winter, L. (2001). Influencia de las condiciones laborales en la productividad de los trabajadores de la construcción. (Tesis Pontificia Universidad Católica de Chile). Facultad de ingeniería. Santiago de Chile.
- Navarro, E., Llinares, C., y Montañana, A. (2010). Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad valenciana (España). *Revista de la construcción*, 9(1), 4-16.
- Orihuela, P. (2000). Sistemas de información en obras de construcción civil. *Revista del Colegio de Ingenieros*.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. *Prentice Hall Hispanoamericana S.A.* México D.F.
- Rodríguez, R., Romero, L., y Ramos, D. (2018). La relación entre el estilo de liderazgo, el engagement y el rol mediador del JOB CRAFTING en los colaboradores de una empresa de servicios de laboratorio y certificaciones en el Perú. (Trabajo de grado, Universidad del Pacífico, Perú). Recuperado de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2222/Rocio\\_Tesis\\_Maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2222/Rocio_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Accésit premio estudios financieros*, 62, 115-116.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial
- Salanova, M., Llorens, S., Torrente, P., y Acosta, H. (2013). Intervenciones positivas para promover organizaciones saludables y resilientes. En F. Palací y M. Bernabé (Eds.), *Consultoría Organizacional* (pp. 137-166). Madrid: Sanz y Torres
- Salanova, M., Llorens, S., y Martínez, I. (2016). Aportaciones desde la psicología organizacional positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. *Papeles del Psicólogo*, 37 (3), 177-184.

- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzales-Roma, v., y Bakker, A. (2002) The measurement of Engagement and burnout and: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2004). UWES- Utrecht Work Engagement Scale, preliminary Manual. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. Valencia.
- Schaufeli, W.,y Salanova, M (2007). Work Engagement: an emerging Psychological concept and its implications for organizations. *Managing Social and Ethical Issues in Organizations*. Charlotte, NC, 5, 135-177.
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. Work engagement: A handbook of essential theory and research. New York. *Psychology Press*.10-24.
- Seligman, M., y Csikzentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: an introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Seligman, M., Steen, T., Park, N., y Peterson, C. (2005). Positive Psychology progrees: empirical validation of interventions. *American Psychologist*. 60, 410-421
- Valdez, H. y Ron, C. (2011). Utrecht work engagement scale. *En Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*. Recuperado de: [http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
- Zapata, N., y Melo, R (2015). Engagement y productividad en las empresas. (trabajo de grado, Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia). Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11562/1136885010-2015.pdf?sequence=1>.

## Anexos

### Escala de Satisfacción General

(Wall, Cook y Warr; 1976)

0	1	2	3	4	5	6
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco insatisfecho	Neutro	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Según la tabla anterior, señale en la columna dcha. Su **grado de satisfacción** con los siguientes aspectos.

Si alguno no se corresponde exactamente, por favor asíelo con la condición más semejante de su puesto.

1. Condiciones del lugar de trabajo (espacio, higiene, ambiente)	
2. Autonomía para elegir el propio modo de trabajo	
3. Compañeros de trabajo	
4. Reconocimiento general por el trabajo (de usuarios, compañeros, mando)	
5. Supervisor inmediato.	
6. Importancia de la tarea y responsabilidad asignada	
7. Salario adecuado.	
8. Posibilidad de utilizar las propias capacidades profesionales	
9. La relación general entre trabajadores y supervisores.	
10. Posibilidades de progreso o promoción	
11. El modo en que se gestiona el centro como organización.	
12. Atención a las sugerencias realizadas	
13. Horario de trabajo	
14. Variedad de tareas que se realizan en el trabajo	
15. Estabilidad en el empleo	
16. Oferta formativa para aprender, mejorar en el trabajo o compartir conocimientos	
17. Y de forma general, como calificas tu satisfacción laboral	

## Anexo 2

Versión en español

### Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

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

---

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

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo
10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador
14. \_\_\_\_\_ Me "dejo llevar" por mi trabajo
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando



**Anexo 3****Consentimiento informado**

Yo \_\_\_\_\_, identificado/a con cedula de ciudadanía \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ como trabajador en la empresa PAVIMENTOS ANDINOS SA, ejerciendo el cargo de \_\_\_\_\_, acepto participar voluntariamente y autorizo a Dayanna Stephanie Sanabria Morales estudiante de Psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, realizar la aplicación de los test UWES-17 y LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL (Wall, Cook y Warr, 1976) con el fin de Evaluar la relación que existe entre engagement y satisfacción laboral en una empresa en el sector de construcción.

He recibido una explicación clara y completa sobre el carácter general y los propósitos de la aplicación de las prueba y de las razones específicas de mi participación. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera del académico, a su vez los resultados serán presentados de manera general y no tendrán implicación alguna en el trabajo.

Si tengo alguna duda sobre esta aplicación y proceso de atención, puedo hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él, así mismo si decido retirarme en cualquier momento del estudio esto no representará problema alguno.

---

Firma del Trabajador

CC.