

Satisfacción laboral y engagement en trabajadores del área operativa de una empresa en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander

Jesús Leandro Guerrero Álvarez
Código estudiantil: 201922219313

Yurley Jaime Castro
Código estudiantil: 201912218057

Brigieth Dayana Mora Rojas
Código estudiantil: 201912218154

Trabajo de Investigación del Programa **Psicología**

Tutor:

Diego Andrés Rivera Porras

RESUMEN

Dentro del ambiente laboral se determina que el compromiso y la satisfacción son causas que determinan la aparición del ausentismo, rotación constante y abandono de las obligaciones laborales (Gómez-Rojas et al., 2014). Por otro lado, las nuevas dinámicas de globalización de los mercados y el desarrollo tecnológico impulsan alteraciones en la rotación de personal por el aumento de expectativas por parte del personal joven en la medida en que se crean escenarios de ascenso y ganas de superación para promover la calidad de vida y aumento de los ingresos económicos (Salinas & Cordero, 2014).

Cabe resaltar que la sociedad actual considera la existencia de reciprocidad entre sentirse cómodo en el trabajo y ser más productivos y eficientes (Rodríguez-Muñoz & Bakker, 2013). Actualmente, las organizaciones se encuentran en contextos caracterizados por un cambio constante, lo que requiere la creación de estrategias y herramientas competitivas en el mercado que permitan la combinación de diferentes actores (Delgado, 2001). Como resultado, las organizaciones están constantemente adoptando líneas innovadoras y adaptativas para formar grupos de trabajo listos para satisfacer sus habilidades y las rigurosas demandas del mercado (Parra & La Madriz, 2017). De acuerdo con el apartado anterior, para García-Carbonell et al., (2016), la satisfacción y el compromiso laboral son fundamentales para que las organizaciones identifiquen y definan quiénes se implican en la consecución de los objetivos de su estrategia.

El objetivo de la investigación fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y el engagement de los trabajadores del área operativa de una empresa de la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, mediante la identificación del nivel de satisfacción laboral y el nivel de engagement, relacionando a su vez estas dos variables.

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, no experimental, y de corte transversal descriptivo; El universo del estudio estuvo conformado por los trabajadores del área operativa de una empresa, para la selección de la muestra se llevará a cabo un muestreo probabilístico, aleatorio simple; Así mismo, se construyeron dos instrumentos: uno enfocado a la satisfacción laboral que estaba conformado por 25 ítems de los cuales se encuentran divididas en cuatro dimensiones: satisfacción con los superiores, condiciones de trabajo, trabajo realizado y refuerzos positivos; Por su parte, un segundo instrumento frente al engagement que lo conformaban 25 ítems, que se dividían en cuatro dimensiones: dedicación, vigor y absorción.

De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que a nivel general, en el instrumento de Satisfacción Laboral se obtuvo un nivel alto obtenido por 79 colaboradores que manifiestan que la satisfacción laboral dentro de la organización es alta alcanzando un 56.4%, seguido de este, el nivel muy alto con 29 colaboradores con un porcentaje de 20.7% logrando una calificación de 77.1% de asertividad; Así mismo, a nivel general, en el instrumento de Engagement se identificó un nivel alto obtenido por 85 colaboradores que manifiestan que el Engagement dentro de la organización es alta alcanzando un 60.7%, seguidamente, el nivel muy alto con 41 colaboradores con un porcentaje de 29.3% logrando una calificación de 90% de asertividad.

Finalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos se encontraron relaciones significativas directamente proporcionales ($Rho\ 0,75; p\ 0,00$), lo que indica que a mayor nivel de satisfacción laboral mayor será el nivel de engagement. Es importante resaltar que la actual demanda exige una agenda progresista donde se integran y priorizan al tiempo el bienestar del trabajador y las políticas productivas. Congruente a lo anterior se ha determinado que existe una visión laboral en donde se establecen los trabajadores como la primera fuente de prioridad de recurso humano. Por eso es indispensable concebir la satisfacción total de sus necesidades, ya sea a nivel personal o laboral, favoreciendo así el rendimiento de sus funciones dentro de la organización creando un buen ambiente con sus compañeros de trabajo.

Palabras clave: Satisfacción laboral, engagement, organizaciones, trabajadores.

ABSTRACT

Within the work environment, it is determined that commitment and satisfaction are causes that determine the appearance of absenteeism, constant rotation and abandonment of work obligations (Gómez-Rojas et al., 2014). On the other hand, the new dynamics of market globalization and technological development drive alterations in staff turnover due to increased expectations on the part of young staff

to the extent that scenarios of promotion and desire for self-improvement are created to promote quality of life and increased economic income (Salinas & Cordero, 2014).

It should be noted that today's society considers the existence of reciprocity between feeling comfortable at work and being more productive and efficient (Rodríguez-Muñoz & Bakker, 2013). Currently, organizations are in contexts characterized by constant change, which requires the creation of competitive strategies and tools in the market that allow the combination of different actors (Delgado, 2001). As a result, organizations are constantly adopting innovative and adaptive lines to form work groups ready to meet their skills and the rigorous demands of the market (Parra & La Madriz, 2017). In accordance with the previous section, for García-Carbonell et al., (2016), job satisfaction and commitment are fundamental for organizations to identify and define who is involved in achieving the objectives of their strategy.

The objective of the research was to analyze the relationship between job satisfaction and engagement of workers in the operational area of a company in the city of Cúcuta, Norte de Santander, by identifying the level of job satisfaction and the level of engagement, relating in turn these two variables.

The present study is quantitative in approach, correlational in scope, non-experimental, and descriptive cross-sectional; The universe of the study was made up of workers in the operational area of a company, for the selection of the sample a simple random probability sampling was carried out; Likewise, two instruments were constructed: One focused on job satisfaction, which consisted of 25 items divided into four dimensions: satisfaction with superiors, working conditions, work performed and positive reinforcement. The second instrument focused on engagement, which consisted of 25 items divided into four dimensions: dedication, vigor and absorption.

According to the results obtained, it was found that at a general level, in the Job Satisfaction instrument, a high level was obtained by 79 employees who stated that job satisfaction within the organization is high, reaching 56.4%, followed by the very high level with 29 employees with a percentage of 20.7%, achieving a score of 77.1% of assertiveness. At the same time, at a general level, in the Engagement instrument, a high level was identified, obtained by 85 employees who stated that the Engagement within the organization is high, reaching 60.7%, followed by the very high level with 41 employees with a percentage of 29.3%, achieving a score of 90% of assertiveness.

Finally, according to the results obtained, significant directly proportional relationships were found ($Rho 0.75$; $p 0.00$), indicating that the higher the level of job satisfaction, the higher the level of engagement. It is important to highlight that the current demand requires a progressive agenda where the well-being of the worker and productive policies are integrated and prioritized at the same time. Congruent with the above, it has been determined that there is a labor vision in which workers are established as the first source of priority of human resources. That is why it is essential to conceive the total satisfaction of their needs, either at a personal or work level, thus favoring the performance of their functions within the organization by creating a good environment with their coworkers.

KeyWords: Satisfacción laboral, engagement, organizaciones, trabajadores.

REFERENCIAS

1. Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Investigación En Psicología*, 13(1), 163. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i1.3744>
2. Acosta, L., & González, L. (2017). Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
3. Aguilar, M. (2010) Los enfoques de aprendizaje en la universidad: un estudio de caso. *Revista de Psicología*, 6 (11), 67-86.
4. Agurto, K., Mogollón, F., & Castillo, L. (2020). El papel del Engagement Ocupacional como Alternativa para Mejorar la Satisfacción Laboral de los Colaboradores. <https://orcid.org/0000-0002-3983-8068>
5. Alcántara, M. (2017). Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, Perú.
6. Aldana, J. (2013). Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala
7. Alvarado, M. C., Hilario, C. C., & Román, E. S. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera. <https://core.ac.uk/download/pdf/159378007.pdf>
8. Álvarez Pérez, D., Castro Casal, C., & Vila Vázquez, G. (2014). Actitudes y engagement en el trabajo como antecedentes del comportamiento altruista. *Revista Venezolana de Gerencia*, 19(65). <https://doi.org/10.31876/revista.v19i65.11250>
9. American Psychological Association (2015). Work-Life Fit Linked to Employee Engagement, Motivation and Job Satisfaction. <http://www.apa.org/news/press/releases/2015/09/work-life-fit.aspx>
10. Anaya, D., & López, E. (2015). Satisfacción laboral del profesorado de educación secundaria. *Revista de Investigación Educativa*, 33(2), 435-452. doi:<https://doi.org/10.6018/rie.33.2.202841>
11. Arana, J. M., Meilán, J. J. G., & Pérez, E. (2006). El concepto de psicología: Entre la diversidad conceptual y la conveniencia de unificación. Apreciaciones desde la epistemología [The concept of psychology: Between the conceptual diversity and the convenience of unification: Appreciations from epistemology]. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 8(1), 111–142
12. Bacca, A. I. (2018). Análisis de satisfacción y desempeño del cliente interno en empresas de la ciudad de Cúcuta. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Nacional Abierta y a Distancia: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/25149/aibaccav.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Bahari, S. F. (2010). Qualitative Versus Quantitative Research Strategies: Contrasting Epistemological And Ontological Assumptions. *Jurnal Teknologi*, 17–28. <https://doi.org/10.11113/jt.v52.134>
14. Borrego, Y. (2016). *El Engagement En El Trabajo: Antecedentes Y Resultados Organizacionales*. 1–219.
15. Caballero, C., Abello, R., & Palacio, J. (2015). Relación del burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 25, 98–111. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/1208>
16. Cameron, K. S. & Spreitzer, G. M. (2012). *The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship*. New York: Oxford University Press.
17. Candia, M., Castro, C., & Sánchez, E. (2017). *Engagement En La Intención De Rotar En Una Empresa Minera*.
18. Cascio, A. y Guillén, C. (2010). *Psicología del trabajo*. Barcelona: Planeta
19. Cernas, D., Mercado, P., & Davis, M. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34, 1-9.
20. Chiang Vega, M. M., Gómez Fuentealba, N. M., & Salazar Botello, C. M. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración (Universidad Del Valle)*, 30(52), 65–74.
21. Concha, Y., & Pauca, G. K. (2019). Universidad Nacional De San. *Universidad Nacional de San Martín*, 1, 1–125. http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2418/TP_AGRO_006_62_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Condori Y. (2019) “Satisfacción laboral y Clima organizacional: un estudio de correlación en la empresa ISELCON SAC Arequipa 2018” (Tesis de Pregrado) Universidad Católica San Pablo, Arequipa.
24. Congreso de la República de Colombia (2006). Código Deontológico y Bioético. Ley 1090 de 2006. https://www.unisabana.edu.co/fileadmin/Archivos_de_usuario/Documentos/Documentos_Investigacion/Docs_Comite_Etica/Ley_1090_2006_-_Psicologia_unisabana.pdf
25. Congreso de la República de Colombia (2012). Decreto nacional Ley estatutaria 1581 de 2012. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
26. Córdoba, N. J. (2015). “*niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en escuintla.*”
27. Delgado, Y. (2001). *El TRABAJO: PASADO Y PRESENTE. FACES*.
28. Delgado de Smith, Y. (2007). *Gestión de recursos humanos. Referencia sector manufacturero carabobeño*. Venezuela: Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad de Carabobo. Dirección de medios y publicaciones

29. Denison, D. (2001). *Organizational culture: can it be a key lever for driving organizational change?* En C. L. Cooper, S. Cartwright y P. Ch. Earley (Eds.), *The International Handbook of Organizational Culture and Climate* (pp. 347-372). Chichester: John Wiley & Sons.
30. Estepa Leal, M. Y., Arias Agudero, L. S., & Lizarazo, M. A. (2019). Satisfacción laboral del área operativa en una empresa de servicios públicos de la ciudad de Cúcuta. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/5662>
31. Flores Jiménez, C., Fernández Arata, M., Juárez García, A., Merino Soto, C., & Guimet Castro, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195–206.
32. García-Carbonell, N., Martín-Alcázar, F., & Sánchez-Gardey, G. (2016). Un análisis empírico de las competencias directivas necesarias en la identificación de los empleados clave. *Cuadernos de Gestion*, 16(1), 109–124. <https://doi.org/10.5295/cdg.140463ng>
33. García Retana, J. Á. (2013). Reflexiones sobre los estilos de aprendizaje y el aprendizaje del cálculo para ingeniería. *Actualidades Investigativas En Educación*, 13(1). <https://doi.org/10.15517/aie.v13i1.8572>
34. Guevara, J., Pacheco, L., y Sierra, M. (2018). Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en los colaboradores del sector hotelero en Cúcuta. Universidad Simón Bolívar. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/3497/restricted-resource?bitstreamId=9a1898b4-c0f6-407c-ad21-b233faac5aa2>
35. Gómez-Rojas, P., Hernández-Gerrero, J., & Méndez-Campos, M. D. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una empresa subcontratista del área. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 9–16. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n49/art03.pdf>
36. González, F., López, T., & Sánchez, S. M. (2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba. *Intangible Capital*, 10(1), 89-211. doi:<http://dx.doi.org/10.3926/ic.489>
37. Harrison, D. A., Newman, D. A., & Roth, P. L. (2006). How important are job attitudes? Meta-analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. *Academy of Management Journal*, 49(2), 305–325. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2006.20786077>
38. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 1999, Issue December).
39. Ivancevich, J. (2008). *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
40. Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376–407. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
41. Kabasakal, H., Dastmalchian, A., & Imer, P. (2011). Organizational citizenship behaviour: A study of young executives in Canada, Iran, and Turkey. *International Journal of Human Resource Management*, 22(13), 2703–2729. <https://doi.org/10.1080/09585192.2011.599943>

42. Krog, A. (2014). The Relationship Between Organizational Culture and Work Engagement: A Multilevel Investigation (Tesis de maestría). University of Oslo, Norway.
43. Laca, F., Mejía, J., y Gondra, J. (2006). Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental. *Psicología y Salud*, 16 (1), 87-92.
44. Lawshe, C. H. (1975). A Quantitative Approach To Content Validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563–575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>
45. Locke, E. A. (1968). Towards a theory of task and motivation incentives. *Organization Behavior and Human Performance*, 3(2), 157–189.
46. López Cánovas, F. J., & Chiclana, C. (2017). Engagement, una plataforma para el desarrollo de la persona. *Comunicación y Hombre*, 14, 55–64. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2018.14.274.55-64>
47. Lupano, M. L., & Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. *Interdisciplinaria*, 35(1), 171-188.
48. Marky, A., y Pomar, C. (2014). Relación entre la satisfacción laboral y la intención de rotar. Tesis para optar al grado de magíster en Dirección de Personas. Escuela de Posgrado. Universidad del Pacífico. Lima.
49. McBain, R. (2007). The Practice of Engagement: Research into Current Employee Engagement Practice. *Strategic HR Review*, 6(6), 16-19
50. Mendoza, B. L., & Gutiérrez, M. J. (2017). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios-UNAMAD*, 44_52. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/251944>
51. Mendoza, R. (2011). Investigación cualitativa y cuantitativa. Diferencias y limitaciones. *Investigación Cualitativa y Cuantitativa*, 1–8.
52. Messarina, A. (2019). Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*, 73. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625100%0Ahttp://hdl.handle.net/10757/625100>
53. Michaels, C. E., & Spector, P. E. (1982). Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of Applied Psychology*, 67(1), 53–59. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.67.1.53>
54. Montero, I. y León, O. (2007). “A guide for naming research studies in Psychology”. En *International Journal of Clinical and Health Psychology*, Vol. 7 (3), pp. 847-862. Sabino, C. (1996). El proceso de investigación. Buenos Aires: Lumen-Hvmanitas. Valles, M. S. (1999). Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid: Editorial Síntesis. S.A
55. Narainsamy, K., & Van Der Westhuizen, S. (2013). Work related well-being: Burnout, work engagement, occupational stress and job satisfaction within a medical laboratory setting. *Journal of Psychology in Africa*, 23(3), 467–474. <https://doi.org/10.1080/14330237.2013.10820653>
56. Narváez, L. (2014). Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor

- de su propuesta. Ipsos. Punto de Vista, 3.
https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf
57. Newstrom, W. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo*. Editorial McGraw-Hill interamericana de editores S.A. de C.V. ISBN: 9786071506139. México https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
58. Palma S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Santa Fe: El Cid Editor; 2009. p.16.
59. Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. (Vol. 1999, Issue December). FEDUPEL.
60. Park, J., & Gursoy, D. (2017). View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk. *PENGARUH PENGGUNAAN PASTA LABU KUNING (Cucurbita Moschata) untuk substitusi tepung terigu dengan penambahan tepung angkak dalam pembuatan mie kering*, 1(2), 274–282.
61. Parra, J., & La Madriz, J. (2017). Budget As As Instrument of Control in Small Family Businesses Financial. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 38, 33–48.
62. Patlán, J. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445–455. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>
63. Pérez, G., Picón, M., & Albornoz, N. (2020). Características sociolaborales y engagement de los trabajadores de las pequeñas empresas de calzado de la ciudad de Cúcuta. https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/7276/Satisfaccion-laboral_analisis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
64. Prieto, A. (2011). Las empresas con empleados implicados son hasta un 78% más productivas. *Pyme seguros*. Revista online para corredores y corredurías., 82.
65. Ríos, R. (2021). *SATISFACCIÓN LABORAL Y ENGAGEMENT EN EMPLEADOS DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN DE CAMPAMENTOS MINEROS*. Universidad San Ignacio de Loyola.
66. Rivera-Porras, D., Gutiérrez-Suárez, C., Ortega-Aponte, D.T., y Arenas-Torrado, M.K. (Ed.). (2020). *Satisfacción laboral: Un análisis desde los sectores económicos y productivos*. Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
67. Rivero, A. G., & Dabos, G. E. (2017). Gestión diferencial de recursos humanos: una revisión e integración de la literatura. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 39–51. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.12.003>
68. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *(Libro) COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. (Decimoterc). PEARSON Educación.
69. Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement, Report 408*.
70. Rodríguez, A., Retamal, M., José, L., & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización

- estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234. doi: <https://doi.org/10.22199/S07187475.2011.0002.00007>
71. Rodríguez-Muñoz, A., & Bakker, A. B. (2013). El engagement en el Trabajo. *Salud Laboral. Riesgos Laborales Psicosociales y Bienestar Laboral*, 79–92. <https://doi.org/10.5406/j.ctvh9vvfn.9>
 72. Rodríguez-Muñoz, A., & Sanz-Vergel, A. I. (2013). Happiness and well-being at work: A special issue introduction. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(3), 95–97. <https://doi.org/10.5093/tr2013a14>
 73. Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial S.A.
 74. Salazar, A. (2008). Estudio De La Cultura Organizacional, Según Cameron Y Quinn: Caso De Una Empresa Del Sector Asegurador Venezolano. Universidad Católica Andrés Bello, 95. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5070.pdf>
 75. Salinas, P. I., & Cordero, C. F. (2014). Transformación de los liderazgos en la minería: gestión estratégica para incorporar mujeres a la industria. *Innovar*, 26(61), 119–130. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n61.57170>
 76. Sanabria, D. S. (2019). *Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en empresa de construcción de la ciudad de Bucaramanga* (Issue 2).
 77. Schaufeli, W. B. (2012). Work engagement: what do we know and where do we go? *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3.10. <https://doi.org/10.1177/0011000002301006>
 78. Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). THE MEASUREMENT OF ENGAGEMENT AND BURNOUT: A TWO SAMPLE CONFIRMATORY FACTOR ANALYTIC APPROACH. *Physical Review E - Statistical Physics, Plasmas, Fluids, and Related Interdisciplinary Topics*, 63(2), 5. <https://doi.org/10.1103/PhysRevE.63.021114>
 79. Schein, E. H. (1985). Cognitive behavioural therapy explained. *Cognitive Behavioural Therapy Explained*, 1–198. <https://doi.org/10.12968/indn.2006.1.4.73618>
 80. Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2015). Positive psychology. An introduction. *The American Psychologist*, 55(1), 5–14. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.5>
 81. Suharti, L. y Suliyanto, D. (2012). The Effects of Organizational Culture and Leadership Style toward Employee Engagement and Their Impacts toward Employee Loyalty. World Business Institute Australia.
 82. Tripijana, J., & Llorens, S. (2015). Fomentando empleados engaged: El rol del líder y de la autoeficacia. *Anales de Psicología*, 31(2), 636–644. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.179561>
 83. Uribe, J. (2015) Clima y ambiente organizacional Trabajo, salud y factores psicosociales. México D.F., México: El Manual Moderno
 84. Warr P, Cook J, Wall T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*. 1979; 52: 129–48.
 85. Zenteno Hidalgo, A., & Durán, S. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: Análisis de un caso. INNOVAR,

Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 26(59), 119-135. doi:doi:
<http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54367>