



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“EL ENGAGEMENT Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDIL LTDA.”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciado en Gestión del Talento Humano.

AUTOR:
Abg. Bryan Israel Arévalo Bassante

TUTOR:
Mgs. Juan Pablo Safla Sandoval


**LATACUNGA – ECUADOR
JULIO - 2025**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Arévalo Bassante Bryan Israel con cédula de ciudadanía No. 180378252-1, declaro ser autor del presente **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “EL ENGAGEMENT Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.”**, siendo el Ing. Juan Pablo Safla Sandoval Mgs. en calidad de Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados reflejados en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, julio 28 del 2025



Abg. Bryan Israel Arévalo Bassante
C.C. 180378252-1

CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión exclusiva de obra que celebran de una parte el **ARÉVALO BASSANTE BRYAN ISRAEL** identificado con cédula de ciudadanía **No. 180378252-1** de estado civil soltero, a quien en adelante en lo sucesivo se lo denominará **EL CEDENTE**; y, de otra parte la Dra. Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio el Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se lo denominará **LA CESIONARIO** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA. - **EL CEDENTE** es una persona natural con capacidad jurídica, estudiante de la carrera de **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado **“EL ENGAGEMENT Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.”** la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

Historial Académico

Inicio de la carrera: Abril 2021 – Agosto 2021

Finalización de la Carrera: Abril 2025 – Agosto 2025

Aprobación de Consejo Directivo: 05 de mayo del 2025

Tutor: Ing. Juan Pablo Safla, Mgs.

Tema: **“EL ENGAGEMENT Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.”**

CLÁUSULA SEGUNDA. – **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

CLÁUSULA TERCERA. – Por el presente contrato, **EL CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

CLÁUSULA CUARTA. – **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **EL CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar y prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.
- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

CLÁUSULA QUINTA. – El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **EL CESIONARIO** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido a **LA CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

CLÁUSULA SEXTA. – El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por **ambas partes**.

CLÁUSULA SÉPTIMA. – CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD. - Por medio del presente contrato, se cede en favor de la **CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, **EL CEDENTE** no podrá utilizarla.

CLÁUSULA OCTAVA. – LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - **EL CESIONARIO** no podrá licenciar la investigación a terceras personas bajo ningún consentimiento ni de forma verbal ni por escrito lo cual se compromete a cumplir con total y absoluta cabalidad a **LA CEDENTE**.

CLÁUSULA NOVENA. – El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

CLÁUSULA DÉCIMA. – En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas partes se comprometen que se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. – Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante o la parte que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 28 días del mes de julio del 2025.



Abg. Bryan Israel Arevalo Bassante
EL CEDENTE

Dra. Idalia Pacheco Tigselema, Ph.D
LA CESIONARIA

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el título:

“EL ENGAGEMENT Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.”, de Arévalo Bassante Bryan Israel, de la carrera de Gestión del Talento Humano, considero que dicho Informe Investigativo es merecedor del aval de aprobación al cumplir las normas técnicas, la traducción y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la pre-defensa.

Latacunga, 28 de julio del 2025



Mgs. Juan Pablo Safla Sandoval

C.C. 0502423429

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad del Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el postulante: Arévalo Bassante Bryan Israel, con el título del Proyecto de investigación: **“EL ENGAGEMENT Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.”**, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuestos, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.


Latacunga, 28 de julio del 2025

Para constancia firman:




Dr. Tinajero Jiménez Marlon Rubén, PhD
C.C. 0502080336

LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Ps. Tovar Molina Evelyn Alexandra
C.C. 0503804593

LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mg. Lozada Acosta Henry Fabricio
C.C. 0503660185

LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Quiero extender un profundo y sincero agradecimiento al todo poderoso por brindarme la sabiduría y cuidar de mí siempre en cada momento, lugar e instancia, por este sueño y logro académico y por acompañarme como a la vez guiarme en mí caminar en esta vida. A la vez quiero agradecer infinitamente a mis padres por creer, confiar y apoyarme en mis locos sueños, a mi querida abuelita Teresita, a mi hermano por su ejemplo, mis primos, primas, tíos, tías y demás amigos por todo su total apoyo y respaldo incondicional conmigo en todo momento y en todas las circunstancias para la consecución de varios sueños y metas en toda mi vida y la consecución de este logro en especial.

De igual forma quiero extender mi agradecimiento a todas las personas que en lo largo de este caminar me han sabido guiar con paciencia, gracias a todas aquellas personas que el destino me ha permitido conocer, a los de ayer, a los de hoy y a los de siempre gracias por todas sus valiosas enseñanzas conmigo quienes me han acompañado en mi crecimiento tanto en lo personal, en lo profesional y académico. A los verdaderos amigos por su apoyo de manera especial a Mathias Troya compañero y cómplice con quien he compartido gratos momentos en este trayecto, caminar y sueño.

A mi tutor por guiarme en la elaboración de este proyecto, por su compromiso y consejos han sido muy importante para el logro de este objetivo y a la vez a cada docente que con sus valiosas enseñanzas, lecciones de aprendizaje, conocimientos impartidos, acompañamiento y guía en este caminar de mi carrera universitaria me han permitido crecer tanto el profesional y personal.

De la misma manera extendiendo un gran agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. y a cada colaborador de esta prestigiosa institución financiera que me abrió sus puertas para la recopilación de información y a la vez por brindarme su apoyo, respaldo y confianza en este proceso. Su gentil colaboración fue esencial para el desarrollo de este trabajo, permitiéndome conocer su gran labor y comprometimiento, fortalecimiento y crecimiento financiero y social.

Un agradecimiento a la Lic. Guisella que me brindo asesoramiento profesional y a la vez a todas las personas quienes de manera desinteresada me apoyaron y se tomaron el tiempo y la molestia con su gentil mano amiga para apoyarme y su noble consideración conmigo, mi gratitud infinita por darme la apertura y ayuda en lo que he requerido o necesitado, para elaborar este proyecto de investigación, este logro es de todos quienes lo hicieron posible por confiar y creer en mí gracias totales.

Bryan Israel Arévalo Bassante

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis en primer lugar a un ser que fue el propulsor de este sueño, quien siempre creyó y que me ha acompañado a lo largo de mi vida, quien ha dejado y marcando un gran legado en mí, de ser una persona perseverante, luchadora, soñador y sobre todas las cosas útil para la sociedad y quien vivirá por siempre en mi corazón, en mi mente y me llevaré presente en cada momento, lugar o instancia sus valiosas lecciones enseñanzas, palabras y consejos de vida el Dr. William Ernesto Arévalo Andrade.

Le dedico con mucho cariño a mi abuelita María Teresa Andrade Orozco quien ha sido mi soporte, motor e inspiración en mi vida, a mi querida y apreciada madre Elena Selomit Bassante, a mi preciado padre Jorge Arévalo quienes siempre creyeron, me apoyaron, confían y creen en mí y me han acompañado en la consecución de objetivos y varias metas, por estar presentes apoyando a su loco hijo soñador en cada momento y en todo lugar sin dudarlo un solo momento o instante y quienes siempre oran y me llenan de amor con sus abrazos, caricias, risas y plegarias, a mi gran hermano compañero de travesías, aventuras, risas, locuras y el eterno primer amigo Fabricio Daniel Arévalo Bassante que siempre con su ejemplo me ha sabido impulsar a superar mis miedos y límites. A los pibes Martín Monar, Ian y Adam Arévalo quienes me recuerdan que la inspiración supera sueños y los límites.

A mis tíos Alberto, Eduardo, Neptali (+) y tías Cecilia, Berónica Bassante González, a mis tíos Wilson, Jhonny, Carmela, José Arévalo Andrade, primos, primas y demás familiares con quienes he compartido gratos momentos y han sido quienes con cada consejo y palabra me han apoyado y respaldado con sus valiosas enseñanzas, lecciones y ejemplo me han permitido ser mejor persona y ser humano. A mis abuelos quienes se encuentran con el creador, pero su recuerdo y memoria vivirán por y para siempre Neptali Bassante (+), Rosa González (+) Jorge Arévalo (+), a los amigos Marco Andrade Flores Moe (+) José Jiménez (+), porque al final lo importante ser un buen y el mejor recuerdo. A los del team (Osos) con quienes hemos compartido momentos y memorias que perdurarán para la eternidad, por sus muestras de aprecio, cariño, respeto y amistad.

A mi compañera traviesa, cómplice de desvelos trotes, caminatas y paseos, quienes me enseñaron que el amor está en lo más simple, en una mirada y que con sus ocurrencias, arrebatos y pelitos llenan mi vida de alegría mis queridas mascotas mi Husky Luna, Negrita, Titina y mis eternos peluditos Kdt, Ringo y Nena.

Bryan Israel Arévalo Bassante

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

**TÍTULO: “EL ENGAGEMENT Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIL LTDA.”**

AUTOR:
Bryan Israel Arévalo Bassante

RESUMEN

Teniendo en cuenta que el bajo compromiso y satisfacción laboral afectan negativamente el rendimiento en las organizaciones ecuatorianas, la presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación existente entre el engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental, se aplicó dos instrumentos validados a nivel internacional. El cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Scale) en donde se miden las dimensiones de relación al vigor, dedicación y absorción; el otro el cuestionario fue el S20/23 de Meliá y Peiró para medir la satisfacción laboral. La población fue de 89 colaboradores entre administrativos, operativos y de servicios generales. Los resultados del análisis estadístico elaborado por medio del software SPSS, dio un valor de confiabilidad Alfa de Cronbach > 0.86 y una correlación de Spearman del 95% lo que evidencia una relación positiva muy alta entre el engagement y la satisfacción laboral. Se determinó que el vigor y la dedicación se relacionan especialmente con la satisfacción intrínseca, el ambiente de físico, la participación y la supervisión; el compromiso cognitivo y emocional del personal influyó directamente en la percepción del entorno laboral. Adicionalmente el compromiso cognitivo y emocional del personal infiere de manera directa en la percepción del entorno laboral. Es por ello, que como resultado de estos hallazgos, se propone estrategias para fortalecer el engagement, incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores y fomentar entornos organizacionales saludables, más productivos y sostenibles.

Palabras claves: Engagement, compromiso organizacional, satisfacción laboral, talento humano

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES**

**THEME: “ENGAGEMENT AND THE RELATIONSHIP WITH JOB SATISFACTION IN
THE CREDIT UNION CREDIL LTDA.”**

AUTHOR:
Bryan Israel Arévalo Bassante

ABSTRACT

Considering that low engagement and job satisfaction negatively affect performance in Ecuadorian organizations, this research aimed to analyze the relationship between engagement and job satisfaction among employees of the Credil Ltda. Savings and Credit Cooperative. The study has a quantitative, correlational, and non-experimental design, in which two internationally validated instruments were applied. The UWES (Utrecht Work Engagement Scale) questionnaire measures the dimensions of vigor, dedication, and absorption; the other questionnaire was the S20/23 by Meliá and Peiró to measure job satisfaction. The population consisted of 89 employees, including administrative, operational, and general services staff. The results of the statistical analysis performed using SPSS software yielded a Cronbach's alpha reliability value > 0.86 and a Spearman correlation of 95%, which shows a very high positive relationship between engagement and job satisfaction. It was determined that vigor and dedication are especially related to intrinsic satisfaction, the physical environment, participation, and supervision; the cognitive and emotional commitment of the staff directly influenced their perception of the work environment. Additionally, the cognitive and emotional commitment of staff directly influences the perception of the work environment. Therefore, as a result of these findings, strategies are proposed to strengthen engagement, increase job satisfaction among employees, and promote healthy, more productive, and sustainable organizational environments.

Keywords: Engagement, organizational commitment, job satisfaction, human talent.

AVAL DE TRADUCCIÓN



CENTRO
DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**EL ENGAGEMENT Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.**” presentado por: **Bryan Israel Arévalo Bassante**, egresado de la Carrera de: **Gestión del Talento Humano**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, 28 de Julio del 2025

Atentamente,

Mg. Marco Beltrán Semblantes



CENTRO
DE IDIOMAS

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CI: 0502666514

CERTIFICADO DE INFORME DE SIMILITUD

En mi calidad de Tutor del Proyecto de investigación con el tema: “EL ENGAGEMENT Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.” de Arévalo Bassante Bryan Israel, de la carrera de Gestión del Talento Humano, remito la captura de pantalla del reporte del sistema de reconocimiento de texto Turnitin, con un porcentaje de coincidencias del 7% y 0% en uso de I.A., expreso una vez más, mi conformidad en cuanto a la dirección del trabajo de titulación.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

The screenshot displays a Turnitin report for a document titled 'Micro Video de entrega - CI cod. 7.1.0011759'. The overall similarity is 7%, with 0% detected as AI. The report includes sections for 'Filtrado desde el informe' (Bibliografía, Textos citados, Textos mencionados, Citaciones manuales fuera de la página), 'Exclusiones' (1% de fuente excluida, 0% de coincidencias excluidas), 'Fuentes principales' (Autores de Internet, Publicaciones, Trabajos entregados por los estudiantes), and 'Marcas de Integridad' (0% de alerta de integridad para revisión). A blue box explains the AI detection algorithm, and another explains the similarity score calculation.

Latacunga, 28 de julio del 2025

Ing. Juan Pablo Safla Sandoval Mgs.
CI: 0502423429
TUTOR

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
AVAL DE TRADUCCIÓN	xi
CERTIFICADO DE INFORME DE SIMILITUD	xii
ÍNDICE	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
1. Información General	xviii
2. Introducción.....	1
3. Planteamiento del problema	3
4. Justificación de la Investigación	11
4.1. Pregunta de Investigación.....	12
5. Objetivos	13
5.1. Objetivo General	13
5.2. Objetivos Específicos	13
6. Beneficiarios del proyecto	15
7. Fundamentación científica técnica	16
7.1. Antecedentes	16
7.2. Fundamentación Teórica	19
7.2.1. Engagement	19
7.2.2. Dimensiones del Engagement	27
7.2.2.1. Vigor.....	27
7.2.2.2 Dedicación.....	28
7.2.2.3. Absorción	30
7.2.3. Descripción de las dimensiones del engagement	31
7.3. Satisfacción Laboral	33
7.3.1. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	40
7.3.1.1. Satisfacción intrínseca del trabajo	40
7.3.1.2. Satisfacción con el ambiente físico	42
7.3.1.3. Satisfacción con las prestaciones recibidas	43
7.3.1.4. Satisfacción con la supervisión	44
7.3.1.5. Satisfacción con la participación	45

8. Metodología.....	52
9. Análisis y discusión de los resultados	60
10. Discusión	94
11. Impactos (Técnico, Sociales, Ambientales o Económicos)	97
12. Estrategias de fortalecimiento del Engagement para la contribución de la satisfacción laboral....	100
13. Conclusiones.....	107
14. Recomendaciones.....	109
15. Bibliografía.....	111
16. Anexos.....	123
Anexo 1	124
Anexo 2	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de actividades en torno a los objetivos	14
Tabla 2 Beneficiarios directos	15
Tabla 3 Beneficiarios indirectos	15
Tabla 4 Dimensiones engagement	31
Tabla 5 Dimensión vigor, dedicación y absorción	32
Tabla 6 Teorías de satisfacción laboral.....	50
Tabla 7 Definiciones dimensiones de la satisfacción laboral.....	51
Tabla 8 Función que desempeña.....	53
Tabla 9 Cargo de trabajo	54
Tabla 10 Equipos y materiales.....	55
Tabla 11 Engagement.....	58
Tabla 12 Criterio de confiabilidad	60
Tabla 13 Alfa de Cronbach	60
Tabla 14 Tipo de relación de trabajo	61
Tabla 15 Sexo	62
Tabla 16 Edad.....	63
Tabla 17 Nivel de instrucción.....	64
Tabla 18 Tipo de jornada laboral.....	65
Tabla 19 Promedio de horas trabajadas a la semana.....	67
Tabla 20 Nivel jerárquico.....	68
Tabla 21 Años de trabajo	69
Tabla 22 Relación entre el sexo y el engagement.....	70
Tabla 23 Relación entre el engagement y satisfacción laboral.....	72
Tabla 24 Correlación entre la variable engagement y la variable Satisfacción laboral ..	72
Tabla 25 Nivel de engagement	73
Tabla 26 Nivel de satisfacción laboral.....	74
Tabla 27 Vigor.....	76
Tabla 28 Dedicación	77
Tabla 29 Absorción.....	78
Tabla 30 Satisfacción intrínseca del trabajo	79

Tabla 31 Satisfacción con el ambiente físico	80
Tabla 32 Satisfacción con las prestaciones recibidas	82
Tabla 33 Satisfacción con la supervisión	83
Tabla 34 Satisfacción con la participación.....	84
Tabla 35 Correlación entre el vigor y la satisfacción intrínseca del trabajo	85
Tabla 36 Correlación entre el vigor y la satisfacción con el ambiente físico	86
Tabla 37 Correlación entre la dedicación y la satisfacción con el ambiente físico	86
Tabla 38 Correlación ente la dedicación y satisfacción con el ambiente físico	87
Tabla 39 Correlación entre la absorción y el ambiente físico	88
Tabla 40 Correlación entre la absorción y la satisfacción con la supervisión.....	89
Tabla 41 Correlación entre la absorción y la satisfacción con la participación	90
Tabla 42 Relación entre el vigor y la satisfacción laboral	90
Tabla 43 Correlación entre el vigor y la satisfacción laboral.....	91
Tabla 44 Relación entre la dedicación y la satisfacción laboral.....	91
Tabla 45 Correlación entre la dedicación y satisfacción laboral	92
Tabla 46 Relación entre la absorción y satisfacción laboral	92
Tabla 47 Correlación entre la absorción y la satisfacción laboral.....	93
Tabla 48 Estrategia para fortalecer el Vigor	100
Tabla 49 Estrategia para fortalecer la dedicación.....	101
Tabla 50 Estrategia para fortalecer la absorción	102
Tabla 51 Estrategia para fortalecer la satisfacción intrínseca del trabajo	102
Tabla 52 Estrategia para fortalecer el ambiente físico.....	103
Tabla 53 Estrategia para fortalecer la satisfacción con las prestaciones recibidas.....	104
Tabla 54 Estrategia para fortalecer la satisfacción con la supervisión	104
Tabla 55 Estrategia para fortalecer la satisfacción con la participación	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Función que desempeña	53
Figura 2 Tipo de relación laboral.....	61
Figura 3 Sexo.....	63
Figura 4 Edad.....	63
Figura 5 Nivel de instrucción alcanzado	64
Figura 6 Tipo de jornada laboral	66
Figura 7 Promedio de horas trabajadas a la semana	67
Figura 8 Nivel jerárquico en la empresa/institución	68
Figura 9 Años de trabajo	70
Figura 10 Relación entre el sexo y el engagement	71
Figura 11 Engagement	73
Figura 12 Satisfacción Laboral.....	74
Figura 13 Vigor.....	76
Figura 14 Dedicación	77
Figura 15 Absorción.....	78
Figura 16 Satisfacción intrínseca del trabajo.....	79
Figura 17 Satisfacción con el ambiente físico	80
Figura 18 Satisfacción con las prestaciones recibidas	82
Figura 19 Satisfacción con la supervisión.....	83
Figura 20 Satisfacción con la participación	84

1. Información General

Título del Proyecto:

El Engagement y la relación con la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Fecha de inicio: abril 2025

Fecha de finalización: julio 2025

Lugar de ejecución:

Av. 12 de Noviembre y Maldonado, 180103 – Sucursal – Ambato – Tungurahua

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIL

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Carrera de Gestión del Talento Humano

Proyecto de investigación generativo vinculado (si corresponde):

N_A

Grupo de investigación:

N_A

Equipo de Trabajo:

Mgs. Juan Pablo Safla Sandoval CI: 0502423429

Abg. Bryan Israel Arévalo Bassante CI: 180378252-1

Área de Conocimiento:

Gestión del Talento Humano

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Sostenible de Organizaciones.

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Estudios del trabajo y Gestión Humana en las organizaciones del siglo XXI.

2. Introducción

Dentro del entorno organizacional actualmente requiere y demanda empresas o instituciones que prioricen la motivación y el bienestar dentro del talento humano. Es por ello que en este contexto el engagement y la satisfacción laboral se han perfilado y consolidado como factores estratégicos que infieren de forma directa en la productividad y el desempeño. El estudio y análisis de esta relación permite la generación de entornos laborales mucho más humanos y sostenibles a la vez.

El engagement, entendiéndola como el nivel o grado de conexión cognitiva y emocional del colaborador con su trabajo, cobra gran importancia en instituciones financieras como el sector cooperativista. Adicionalmente la satisfacción laboral refleja el nivel de agrado que los empleados logran experimentar con respecto a las condiciones, ambiente de trabajo y las relaciones laborales. La interrelación de estos dos constructos ha representado un estudio amplio en diferentes contextos y reconociendo que al brindar fortalecimiento se potencializa dichas aristas. Estas variables no actúan de manera aislada, esto debido a que la efectividad depende a la vez de factores contextuales como la comunicación organizacional, el liderazgo y el entorno físico. Por lo que, su estudio resulta fundamental para el establecimiento de estrategias eficaces en la gestión del talento humano.

En el Ecuador las diferentes empresas u organizaciones enfrentan el reto de sostener y mantener equipos comprometidos, satisfechos y motivados, de manera especial en sectores como lo es el financiero, considerando el servicio al cliente como dependiente directo del desempeño del personal. Desde esta perspectiva, conocer el grado o nivel de engagement y satisfacción laboral se logra entender como una herramienta esencial para la toma de decisiones organizacionales de muy buena manera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. como un ente en la economía popular y solidaria, se encuentra en la necesidad de fortalecer el elenco del capital humano para poder garantizar un servicio de calidad y eficiente. Por ello, indagar cómo se manifiesta el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los diferentes colaboradores representa una oportunidad para la generación de valor institucional.

El estudio del trabajo escrito adopta un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de alcance correlacional, aplicando instrumentos validados

internacionalmente como el UWES para la medición del engagement y el S20/23 para la evaluación de la satisfacción laboral. Este análisis estadístico permitirá la identificación del nivel de relación entre las variables, así como también proponer estrategias de mejora basadas en evidencia empírica. Dichas acciones están direccionadas a la generación de ambientes de trabajo saludables.

Este tipo de investigación cobra relevancia en el contexto ecuatoriano debido a la falta y escasa aplicación de modelos científicos para evaluar el bienestar emocional en el trabajo. Así mismo la contribución del desarrollo del conocimiento en el área de la gestión del talento humano, aportando con estrategias de manera práctica para que puedan ser empleadas y a la vez replicadas en diferentes instituciones similares en el territorio nacional.

La investigación consolida el tomar como referente el evidenciar cómo una adecuada gestión del compromiso laboral y la satisfacción laboral puede transformarse en una ventaja competitiva. Con la aportación de datos concretos y específicas propuestas, se busca la contribución significativamente de toma decisiones estratégicas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., fortaleciendo y fomentado la cultura organizacional basada en la excelencia y el bienestar.

3. Planteamiento del problema

Actualmente la gestión del talento humano se ve inversa en varios aspectos muy importantes a considerar es por ello que considerando al engagement y la satisfacción laboral como factores que involucran al desarrollo y la productividad organizacional, es vital tratar de tan importante temática la misma que ha trascendido en el tiempo y la cual ha llegado a ser elementos claves en el ámbito empresarial.

El engagement o compromiso organizacional, se ha convertido en un tema muy vital en la investigación empresarial, especialmente en su relación con la satisfacción laboral. La autora Suárez (2020) en su investigación denominada Satisfacción laboral y compromiso organizacional: una revisión meta-analítica, este estudio al ser considerado importante y fundamental, refleja que la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en el engagement de los colaboradores. También logra determinar la alta correlación en el que señala que las empresas en España pueden beneficiarse al implementar políticas que se orienten a la mejora de la satisfacción laboral, por lo que da como un resultante favorable el incremento o aumento del compromiso organizacional y por ende la productividad y retención del talento. Considerando y teniendo presente que al existir una relación fuerte y positiva con un coeficiente de correlación de en el rango de .716. Por lo que la alta correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en España, indica que los empleados satisfechos tienden a estar más comprometidos con su trabajo, lo que se puede entender un incremento en lo productivo. Lo que representa que las empresas que buscan mejorar su rendimiento basado en un entorno competitivo. Los resultados del estudio en España subrayan la necesidad de que las empresas implementen e incorporen estrategias centradas y priorizando a la satisfacción laboral. Esto ayudará y beneficiará a evitar la rotación de personal y generando la retención de los talentos. El estudio ha reflejado y revelado que la satisfacción de los trabajadores o empelados es un factor crítico que influye de manera directa en el grado o nivel de compromiso. Por lo que la relación entre satisfacción y compromiso no debe ser subestimada, esto debido a que es un pilar muy importante para la consecución y el logro del éxito empresarial dentro del contexto actual. Teniendo presente además en el que los índices competitivos, en donde la innovación y la adaptabilidad son esenciales, considerando al compromiso organizacional derivado de la

satisfacción laboral, llega a ser en un diferenciador clave que puede determinar el éxito organizacional.

La temática del engagement y la satisfacción laboral ha sido tomando muy en cuenta esto debido a la relación que involucra con todo lo relacionado a competitiva y productividad, esta temática ha sido ampliamente documentado en la literatura científica. Es por ello que para los autores Orgambide y Extrema (2020) en su investigación denominada Comprender el vínculo entre el compromiso laboral y la satisfacción laboral: ¿Los factores estresantes del rol subyacen a esta relación?, en el que en su estudio profundiza los factores que pueden inferir o moderar esta relación. En dicho estudio se trabajó con una población de 634 empleados en el sur de España, lo que aporta y evidencia de manera empírica vital lograr comprender cómo los estresores del rol laboral, especialmente la ambigüedad y el conflicto del rol, influyen negativamente en la interacción tanto entre el compromiso y la satisfacción general del trabajador. Por lo que se puede destacar que entre uno de los hallazgos primordiales de este estudio es que, a pesar de que el engagement se asocia positivamente con la satisfacción laboral, dicha relación no es lineal ni automática; al contrario, está sujeta a la inferencia de variables contextuales como el estrés del rol. Los autores señalan que, cuando los trabajadores experimentan altos niveles de ambigüedad o conflicto en sus funciones, la capacidad del engagement para predecir satisfacción se ve decadente. El presente estudio refleja que la regresión jerárquica aplicada reveló que la interacción entre el engagement y el estrés del rol específicamente la ambigüedad resultó estadísticamente significativa al predecir satisfacción laboral en el que $p < .05$, lo que refuerza la hipótesis de que estos estresores debilitan el efecto positivo del engagement. Por lo que incluso los trabajadores con altos niveles o altamente comprometidos pueden sentirse insatisfechos si las condiciones organizacionales crean o generan contradicciones o tensiones en sus roles. Este hallazgo cuestiona la idea simplista de que el engagement por sí solo es más que suficiente para garantizar el bienestar laboral y enfatiza en la importancia de un entorno organizacional claro y coherente. La prueba de interacción entre el engagement y estrés de rol tanto específicamente en ambigüedad, en la regresión jerárquica fue significativa con un $p < .05$, lo que demuestra que el estrés modera de forma estadísticamente relevante la relación engagement y la satisfacción. Lo que evidencia que el engagement, a pesar de que es un factor clave para el bienestar del trabajador, no opera de manera aislada. La investigación se destaca por emplear y utilizar un enfoque cuantitativo robusto, empleando un análisis

de regresión moderada para la identificación del estrés del rol. Dicha rigurosidad permite el fortalecimiento de la validez de identificar la necesidad de abordar a la satisfacción laboral desde una perspectiva multifuncional. Así, esta fuente permite y se convierte en un pilar importante para el pertinente estudio de la relación entre el engagement y la relación laboral desde una perspectiva integrada y compleja.

La competitividad dentro del sector financiero ha incrementado la necesidad de entender y comprender cómo factores como el engagement y la satisfacción laboral inciden en el rendimiento y la retención del talento, esto debido a que representa significativamente la fuerza laboral. La investigación de Arteaga (2022) denominada Satisfacción laboral y compromiso organizacional en la generación “Y” de las instituciones bancarias colonia Copilco el Alto Ciudad de México aborda de manera integral la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, este estudio, por lo que la importancia del compromiso y la satisfacción laboral como variables interrelacionadas que considerados desde la percepción y el comportamiento de los empleados. Dicha investigación evidencia la problemática de la gestión del talento humano en las organizaciones modernas ha llevado un mayor interés en comprender y mejorar el engagement y la satisfacción laboral. En este estudio la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se cuantifica con un coeficiente de correlación de 0.865, lo que indica una correlación positiva fuerte. Este resultado es significativo al nivel de 0.01 de forma bilateral, lo que reafirma la existencia de una relación sólida entre ambas variables. Este análisis se basa en que el 56.25% de los participantes presentan un compromiso medio, mientras que por otro lado el 31.25% muestra un compromiso bajo. Esto indica que una mayoría significativa de los empleados se encuentran en un nivel intermedio de engagement, lo que sugiere la necesidad de estrategias para aumentar la satisfacción laboral y por ende el compromiso organizacional. La importancia de este estudio consiste en analizar cómo influye uno sobre otro y a la vez la radicación de ambas variables de qué manera impactan directamente en la productividad y la retención del talento, como a la vez identificando los factores que los fortalecen e inhiben, para proponer estrategias que ayuden y permitan a las empresas potencializar estos aspectos para la creación de entornos laborales más saludables, motivantes y eficientes. Lo cual a la vez contribuirá a comprender mejor las dinámicas internas del compromiso organizacional y a fomentar la formulación de recomendaciones orientadas a la satisfacción y el bienestar de los colaboradores, entes y

pilares esenciales para el logro del éxito organizacional en un entorno cada vez más cambiante y competitivo.

Considerando y teniendo presente que tanto el engagement como a la vez la satisfacción laboral al ser considerados como factores claves y muy esenciales en las organizaciones, los mismos que influyen de manera clave y primordial en los colaboradores dentro de un enfoque en lo que tiene que ver al cumplimiento de actividades, tareas o funciones, es por ello que según Romero et al. (2022) en su investigación denominada la “Relación entre satisfacción laboral y engagement laboral en empleados de organizaciones del sector privado” determina que la satisfacción laboral se entiende como el sentimiento positivo que logran experimentar los colaboradores o trabajadores con respecto a su trabajo y a la vez entendiendo que el engagement puede ser comprendida como el nivel de comprometimiento o compromiso, el cual vincula directamente a la conexión emocional que un trabajador o empleado tiene con una determinada organización. La relación entre el engagement laboral y la satisfacción laboral se encuentra en un rango de correlación positiva moderada a fuerte, con valores de correlación que varían entre 0.531 y 0.734, y con un porcentaje de varianza explicada que oscila alrededor del 28% y 33%. Esto indica que a mayor nivel de engagement, los colaboradores tienen a reportar una mayor satisfacción laboral. Por lo que dicho vínculo es necesario, en razón de que un alto nivel de satisfacción laboral conlleva a un mayor engagement, lo cual esto quiere decir que involucrará sobre todo un mejor desempeño y a la vez una disminución de rotación de personal. Logrando determinar de manera contundente que la satisfacción laboral y el engagement laboral son factores claves para el logro del éxito empresarial u organizacional. Los hallazgos tienen implicaciones importantes para las organizaciones, esto debido a que consideran que al implementar o crear condiciones de trabajo favorables permite promover la satisfacción y el engagement de los colaboradores, las empresas u organizaciones pueden mejorar la reducción de la rotación del personal, el desempeño laboral y el ausentismo, como a la vez la fomentación de un ambiente de trabajo positivo.

Según lo manifestado por Bach. Mendez (2023) en su investigación previo a la obtención de grado académico de maestra en gerencia de servicios de salud denominada el “Engagement y la satisfacción laboral del personal de salud del hospital Santa María de Cutervo”, señala que esta investigación se ha determinado que existe una relación entre

el engagement y la satisfacción laboral, El coeficiente de correlación fue Rho de Spearman obtenido es de $p = 0.409$, lo que señala e indica una relación directa de intensidad media. Esto significa que a medida que el engagement aumenta, también lo hace el nivel de satisfacción laboral y viceversa. Considerando lo manifestado por Bach (2023) señala que “el engagement con altos niveles de vigor, dedicación y absorción se relacionan positivamente con la satisfacción laboral moderada, siendo todas las relaciones directas y de fuerza media” (p.76), por lo tanto, se puede comprender y entender que el engagement es un factor esencial que interviene de manera positiva en lo que concierne a la satisfacción laboral, por lo cual se puede considerar al engagement como un elemento vital aliado a la satisfacción laboral, considerando no descuidar otros factores que pueden repercutir significativamente en la experiencia laboral de los colaboradores.

Las organizaciones que focalizan la mejora continua de lo que tiene que ver a la satisfacción laboral de los colaboradores o empleados no tan solo fomentan un ambiente de trabajo más saludable, sino que a la vez priorizan potencializar el engagement, lo que logra ser consecuente de un impacto favorable y positivo con lo que tiene que ver al rendimiento y a la vez la retención de personal con altos potenciales o talentos. La importancia de este estudio es de gran relevancia, en razón de que no tan solo aporta evidencia empírica que puede ser optada y utilizada por las diferentes organizaciones para implementar y desarrollar estrategias que permitan mejorar el buen rendimiento y bienestar de los colaboradores o empleados, sino que a la vez permite el enriquecimiento en el ámbito psicológico de una determinada organización al ofertar datos concretos o específicos que permitan y sirvan como guía para prácticas en la gestión del talento humano.

En la actualidad dentro del contexto en el Ecuador de conformidad con Vanegas (2022) en su investigación denominada “El papel del engagement ocupacional como punto clave para la mejoría de la satisfacción de los colaboradores de la empresa COINGUAYAS S.A.”, en el que el engagement se ha convertido y considerado en un factor necesario para la satisfacción de los trabajadores o colaboradores, especialmente en empresarial u organizacional, teniendo presente que a pesar del gran crecimiento importante de este concepto, se puede mencionar y tener presente que varios colaboradores o trabajadores logran experimentar bajos niveles de compromiso, lo que esto tiende a repercutir de manera negativa en lo que tiene que ver la satisfacción laboral

y, por ende, en la productividad como a la vez en el clima organizacional. Este fenómeno no es exclusivamente de una sola o determinada organización, sino que refleja una gran tendencia de manera amplia dentro del contexto empresarial en el territorio ecuatoriano, en donde varios empleados enfrentan desafíos que limitan su compromiso y satisfacción laboral. El análisis de esta problemática se fundamenta en la necesidad y entender y comprender cómo el engagement y la satisfacción laboral se encuentran interrelacionados y a la vez cómo estas variables pueden ser mejoradas por medio de planteamiento de intervenciones estratégicas. Para ello es muy crucial que las empresas ecuatorianas reconozcan la gran importancia de fomentar un ambiente de trabajo adecuado el cual promueva el engagement de sus diferentes trabajadores, en razón de que esto puede ayudar y favorecer de manera significativa tanto a los colaboradores como a la vez a la organización. El estudio de la relación entre el engagement y la satisfacción laboral es un área de gran interés en el ámbito organizacional, esto debido a que ambas variables se consideran importantes para el buen funcionamiento y la productividad de una empresa. Los resultados del análisis de correlación entre el engagement y la satisfacción laboral mostraron una correlación positiva de 0.49. La investigación destaca y evidencia una correlación positiva entre las variables, el presente estudio concluye que el engagement y la satisfacción laboral están intrínsecamente relacionados. Esto significa que una mayor satisfacción laboral permite el incremento de manera significativa del engagement, y viceversa. Considerando de igual forma que la satisfacción influye directamente en la productividad, el ambiente y la comunicación entre los empleados. Si la satisfacción se ve afectada, la productividad también se verá impactada de manera negativa. El engagement y la satisfacción laboral son variables interdependientes que se refuerzan mutuamente, y su estudio es muy importante considerarlo para comprender y mejorar el ambiente de trabajo y a la vez todo lo relacionado a la productividad en las empresas.

Teniendo presente a la vez que según Castillo (2020) el engagement laboral, al considerar el nivel de compromiso o comprometimiento y conexión del estado emocional de los colaboradores con su trabajo, es un factor clave e importante que influye de manera directa en la satisfacción laboral dentro de las organizaciones. Los hallazgos confirman la existencia de una relación significativa y directa entre el engagement y la satisfacción laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Montalvo la Provincia de Esmeraldas, el resultante de este estudio a considerar es que debido a que el total de colaboradores, en un rango promedio de 64% de las percepciones positivas sobre

la satisfacción laboral están altamente ligadas o relacionadas con los niveles de engagement, dicho resultante indica y significa una relación positiva moderada alta entre el engagement y la satisfacción laboral. Resaltando que a mayor nivel de engagement con exclusividad enfoque en la dedicación y vigor, la tendencia del nivel de satisfacción laboral. El estudio refleja la importancia de la relación entre el engagement y la satisfacción laboral, los mismos que pueden repercutir en un resultado de un incremento en lo concierne y tiene que ver con la productividad y un ambiente de trabajo mucho más positivo. Es por ello que, estudiar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral es de gran consideración, esto debido a que este análisis ayuda a entender y proporciona información muy importante y valiosa para la gestión del talento humano dentro de un contexto en lo que tiene que ver en el ámbito local. La satisfacción laboral no solo influye y afecta en lo que tiene que ver el rendimiento de cada colaborador de manera individual, sino que a la vez también influye en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad en general, lo que también puede repercutir en la percepción y la clarividencia pública de la institución. Por lo tanto, entender y comprender dichos aspectos son vitales y esenciales para proponer e implementar políticas que ayuden, favorezcan y promuevan un entorno laboral mucho más motivador y saludable, lo cual contribuye como a la vez favorece al desarrollo sostenible y también ayuda a la mejora continua en la organización.

Investigar la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en una entidad financiera de la Zona Centro del Ecuador es fundamental para entender los factores que contribuyen al bienestar de los trabajadores y al rendimiento de la cooperativa. Al identificar las dinámicas entre estos dos constructos, la cooperativa podrá diseñar e implementar estrategias que fomenten un mayor Engagement entre sus trabajadores, lo cual podría traducirse en una mayor satisfacción laboral, mejor rendimiento, y una menor rotación de personal. Además, este estudio contribuirá al cuerpo de conocimiento existente sobre la relación entre Engagement y satisfacción laboral, proporcionando evidencia empírica en un contexto específico como es el de una cooperativa de ahorro y crédito en una región determinada.

Por lo manifestado anteriormente se puede señalar y mencionar que la falta de consideración e importancia con respecto al engagement y la satisfacción laboral para lo que tiene que ver el rendimiento en el ámbito organizacional. Por lo que se puede evidenciar su influencia de manera clara, en el cual muchas empresas u organizaciones

se enfrentan constantemente a grandes desafíos como factores que influyen en los trabajadores. En el cual dicha brecha se logra manifestar en niveles bajos de compromiso y satisfacción laboral, lo que de igual forma influye e impacta de manera negativa en la productividad, la calidad de trabajo, y no menos importante el clima organizacional. Esto quiere decir que la idea central radica en analizar y comprender los factores claves y fundamentales que no permiten a las organizaciones entender la importancia del engagement y la satisfacción laboral con prácticas efectivas y a la vez estrategias que permitan generar un impacto favorable y positivo, por medio de resultados tangibles reflejados en el bienestar de los trabajadores o colaboradores.

4. Justificación de la Investigación

La presente investigación se centra en la investigación en lo que concierne la relación entre el engagement y la satisfacción laboral el cual erige desde una perspectiva imperativa dentro del panorama organizacional contemporáneo, entendiéndola a partir de la convergencia de factores claves o críticos que impactan significativamente y de manera contundente como a la vez directamente a la eficiencia, la eficacia, el bienestar de los trabajadores y a la vez la sostenibilidad de las organizaciones.

El trabajo investigativo se orienta a determinar al engagement y la satisfacción laboral como factores involucrados directamente y manera significativa dentro del ámbito laboral u organizacional, infiriendo de forma clave tanto el desempeño colectivo e individual. Comprender la naturaleza y el fortalecimiento de dicha relación en el contexto organizacional es primordial y esencial para lograr identificar acciones que permitan, ayuden y favorezcan a la gestión del talento humano. La falta de necesidad de entender sobre como dichos factores se manifiestan y promueven el desarrollo de manera específica en las organizaciones puede ayudar a conllevar a implementar estrategias de gestión deficientes e ineficaces, dando como resultante los bajos niveles de compromiso, la generación de insatisfacción laboral, la disminución de la productividad, el incremento de la rotación del personal y a la vez un clima organizacional disfuncional o deteriorado. Es por ello que al incentivar dilucidar esta temática de vital importancia por medio de una investigación minuciosa proporcionará una consolidación base sólida para poder diseñar e implementar mecanismos por medio de la intervención de estrategias, focalizando el fortalecimiento del engagement de los colaboradores, lo que pronosticablemente se traducirá en una mejora de la satisfacción laboral, un mayor crecimiento en lo relacionado a productividad, rendimiento y a la vez la retención de altos potenciales.

Teniendo en considerando que un personal altamente comprometido y satisfecho favorece de manera muy importante a cualquier tipo de organización, y más aún a una entidad financiera cuyo propósito tiene con fin a la confianza y exclusivamente la colaboración de los diferentes trabajadores o colaboradores. En el cual por medio de la fomentación del engagement y la satisfacción laboral, la entidad financiera considerará en asentamientos considerados como bases para un mayor y mejor rendimiento empresarial u organizacional, una mayor calidad en la oferta de servicios a sus diferentes

socios y público en general, una mayor capacidad de adaptabilidad frente a diferentes desafíos y oportunidades dentro del entorno financiero. El presente trabajo escrito contribuye al desarrollo y sostenibilidad de la Cooperativa Credil por medio de la fomentación de un entorno laboral más saludable y comprometido con la productividad, lo que se puede traducir en beneficio tanto para los diferentes colaboradores o empleados como a la vez para la organización

La presente investigación tiene como finalidad el resolver una problemática práctica específico, el cual va favorecer como a la vez aportar al enriquecimiento del conocimiento teórico dentro de un contexto en particular, como a la vez va ayudar al fortalecimiento de la capacidad institucional y contribuir al éxito y también el desarrollo organizacional a largo plazo. La comprensión y entendimiento de la aplicabilidad de la relación entre el engagement y la satisfacción laboral es importante y muy fundamental para cualquier tipo de organización que se oriente al logro del alcance del desarrollo, excelencia y crecimiento organizacional.

4.1. Pregunta de Investigación

¿Cuál es la relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.?

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

- Determinar la relación existente entre el Engagement y la Satisfacción Laboral en la entidad financiera.

5.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el Engagement y la Satisfacción Laboral como factores de desarrollo organizacional o empresarial.
- Diagnosticar los niveles de Engagement y Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.
- Proponer estrategias de Engagement para la contribución del fortalecimiento de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Cronograma de actividades

Tabla 1 *Cronograma de actividades en torno a los objetivos*

Objetivo Específico	Actividades	Cronograma	Producto
Fundamentar teóricamente el Engagement y la Satisfacción Laboral como factores de desarrollo organizacional o empresarial.	Revisión de libros, artículos de revistas científicas e investigaciones referente al engagement y la satisfacción laboral, en páginas confiables, Scielo, Scopus, Cuervo, Google Académico, Elsevier, entre otras.	Semana 1 – 4	Marco Teórico
Diagnosticar los niveles de Engagement y Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.	Aplicar el instrumento para la obtención de medición de niveles de engagement y de satisfacción laboral en una Cooperativa de Ahorro y Crédito	Sema 5 – 10	Diagnóstico del nivel de Engagement y Satisfacción Laboral
Proponer estrategias de Engagement para la contribución del fortalecimiento de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.	Analizar los resultados y diseñar planes pilotos para sostener y mejorar factores de engagement y de satisfacción laboral	Semana 11 - 14	Propuestas efectivas para el fortalecimiento del Engagement y la Satisfacción Laboral.

6. Beneficiarios del proyecto

Los beneficiarios en la presente investigación les permitirá tener un conocimiento mucho más amplio en relación al engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores para el logro del desarrollo y bienestar empresarial.

Beneficiarios directos

Los principales beneficiarios del presente proyecto serán los 89 trabajadores tanto de administrativo, operativo y de servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. Este grupo se verá favorecido por la capacidad y oportunidad de conocer y a la vez de emplear los factores del engagement y la mejora de la satisfacción en el ámbito laboral. Por medio de esta experiencia para la mejora del compromiso organizacional.

Tabla 2 *Beneficiarios directos*

		Frecuencia	Porcentaje
	Administrativo	20	22,47%
Válido	Personal operativo	65	72,03%
	Servicios generales	4	4,49%
	Total	89	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en el SPSS

Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos de este estudio son todos los estudiantes de la carrera de Gestión de Talento Humano, ya que poseen la oportunidad de ampliar los estudios y generar estudios de impacto científico y para el desarrollo organizacional.

Tabla 3 *Beneficiarios indirectos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Estudiantes de la carrera de Gestión del Talento Humano	428	100%
	Total	89	100 %

Fuente: Elaboración propia

7. Fundamentación científica técnica

7.1. Antecedentes

En el mundo moderno la gestión del talento humano en instituciones públicas se encuentra en constantes desafíos. Un estudio elaborado por Mamani et al., (2022) destacan que el análisis bibliométrico entre el año 2003 y 2022 denota una tendencia de manera ascendente en el interés por el estudio y comprensión de estas cómo estas variables interactúan en varios contextos en términos laborales, especialmente en el ámbito universitario, revelando que una mayor identificación del empleado con la organización y la satisfacción con el trabajo, este favorece y a la vez contribuye a la mejora continua en relación al rendimiento. Estos autores mencionan que por medio del empleo de metodologías como la bibliometría y el análisis factorial exploratorio, se ha logrado comprobar que tanto el compromiso y la satisfacción laboral ejecutan un efecto positivo sobre el comportamiento laboral, lo que impulsa a una cultura organizacional mucho más motivada y eficiente. De igual forma la existencia evidente acumulada sobre los estudios revisados enfatiza la prioridad y necesidad de gestionar estos factores para promover un entorno de trabajo mucho más productivo y saludable, tomando en cuenta el comportamiento del recurso humano es importante para el logro de los objetivos estratégicos y el desarrollo sostenible de las organizaciones.

Otro punto relevante es el alto índice e incremento de competitividad empresarial. La gestión del talento humano en el sector financiero se ha convertido en un ente pilar estratégico para el fortalecimiento institucional, específicamente en el contexto competitivo y transformacional. Bravo (2024) considera que el talento humano no tan solo representa o es considerado el recurso operativo, sino que también llega a constituir un activo importante y clave que promueve e impulsa la eficiencia, productividad y la sostenibilidad de las entidades financieras. Dicho enfoque permite el reconocimiento de las personas, las competencias y su accionar son elementos fundamentales considerados esenciales que permiten la aportación de un dinamismo en el entorno laboral, de manera particular en áreas como banca, cumplimiento normativo, gestión tecnológica, riesgos, y servicio al cliente. A nivel organizacional la evolución del entorno obliga a que las instituciones financieras incorporen y desarrollen estrategias integrales de recursos humanos, alineados a la atracción, captación, retención y motivación de los colaboradores, por medio de estructuras flexibles y planes de desarrollo organizacional.

Varios estudios evidencian la gran importancia y relevancia del compromiso laboral y la satisfacción en lo que concierne al bienestar psicológico de los trabajadores, teniendo presente que los factores pueden ser considerados como elementos esenciales para la mejora del desempeño y lo relacionado a la motivación dentro del entorno laboral. Es por ello, como manifiestan Liona y Yurniardi (2020) en su investigación denominada La contribución del compromiso laboral y la satisfacción en el trabajo al bienestar psicológico de los empleados, señalan que el compromiso debe ser entendido como un estado psicológico en el que interviene el entusiasmo, la dedicación y la absorción en el trabajo, conjuntamente con la satisfacción laboral que refleja una percepción positiva referente a las condiciones y recompensas del empleo, tienen un relación significativa y considerada positiva con el bienestar psicológico de los colaboradores. Los resultados de dicho estudio indican que tanto el compromiso como la satisfacción laboral permiten y a la vez contribuyen de manera conjunta una mayor optimización del funcionamiento psicológico de los empleados o trabajadores, lo que permite elevar el nivel de productividad, creatividad, y de satisfacción en el trabajo. Dichos hallazgos refuerzan la importancia de implementar estrategias organizacionales que permitan favorecer el aumento de compromiso y la satisfacción laboral, con el fin de potenciar la salud mental y focalizar la eficiencia en las diferentes instituciones como lo son las entidades financieras, en donde el bienestar del diferente elenco se refleja de manera directa en la calidad del servicio y bienestar organizacional.

A la vez tenido muy en cuenta la investigación titulada El papel del compromiso de los empleados en la satisfacción laboral y su efecto en el rendimiento de la organización, en el que Sentanu et al. (2021) manifiestan que analizar la relación que existe entre el compromiso de los trabajadores, la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en una empresa de manufactura química en Indonesia, evidencian que el engagement laboral tiene un impacto significativo y positivo en la satisfacción de los empleados. En el que los resultados señalan que el engagement permite la fomentación de un mayor grado o nivel de satisfacción laboral, lo cual de la misma forma contribuye de manera significativa a la mejora del rendimiento de la organización. Este análisis se basa en sugerir que los colaboradores que experimentan un alto grado o nivel de compromiso, está definido por factores o aspectos como el vigor, dedicación y abosricón, lo que se transforma en satisfacción con los roles que desempeñan los diferentes trabajadores, generando un mayor compromiso y disposición hacia la empresa u

organización. Este hallazgo evidencia y refuerza la relevancia de promover estrategias considerando al engagement como un facilitador para el fortalecimiento de la satisfacción laboral, el cual llega a ser un aspecto importante y clave para la mejora en lo que tiene que ver al rendimiento de las empresas, las mismas que su objetivo es lograr incrementar su eficiencia y bienestar de sus colaboradores por medio de una mejor y mayor motivación y compromiso del personal.

7.2. Fundamentación Teórica

7.2.1. *Engagement*

Teniendo presente que en la actualidad la gestión del talento humano involucra aspectos que llegan a ser considerados como vitales, entre ello se puede destacar que engagement al ser un factor que se refleja en los diferentes colaboradores, por medio del comprometimiento que se evidencia al momento de cumplir sus diferentes actividades o funciones.

El engagement se define como el comportamiento donde una persona utiliza y se expresa así misma, física, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles como trabajador, una persona está con engagement cuando se encuentra físicamente involucrada, cognitivamente vigilante y emocionalmente conectado. (Guamán, 2025, pp 21)

De conformidad con Vargas y Cabrera (2023) señalan que el engagement se puede entender como el factor que implica e involucra el vínculo emocional, dentro del contorno laboral, en donde los colaboradores demuestran una conectividad con su trabajo, en donde se puede evidenciar sentimientos de motivación, inspiración y comprometimiento en relación a las metas u objetivos de la organización.

Tomando en cuenta lo manifestado anteriormente se puede destacar que el engagement o compromiso emocional del colaborador, en el que el sentimiento de inspiración en el cumplimiento de sus actividades o rol que desempeña en una organización de conformidad a la misión de una determinada institución, en el que a la vez involucra el sentimiento de pertenencia, lo cual favorece a la cohesión interna y a la vez la disminución de la rotación de personal. A la vez ayuda al logro del cumplimiento de objetivos estratégicos, en razón que colaboradores o trabajadores no tan solo cumplen con sus actividades o funciones, sino que se caracterizan como promotores interinos de la visión organizacional. Por lo que el engagement viene a ser un activo intangible que potencializa hacia la preeminencia competitiva.

Para Schaufeli et al., (2022) mencionan que el engagement parte de un término anglosajón el mismo que ha tomado un gran referente en su significado en las actuales organizaciones, en el cual la traducción al castellano no es de simple manera, en razón de que no se la puede entender y a la vez no significa compromiso hacia la organización o empresa y hacia las actividades o tareas que desarrolla un colaborador; dicho esto se puede destacar que es trascendental debido a que está más vinculado y asociado hacia un estado mental positivo del individuo o colaborador.

Considerando que el engagement tiene como principal cualidad el comprometimiento del o los colaboradores se puede señalar que:

Es la forma de ponerle empeño, entusiasmo a las tareas diarias que uno pueda realizar, aún así presentándose dificultades, la persona brinda su empeño en su ámbito laboral, no solo por ser reconocido si no sentirse satisfecho por lo que puede alcanzar. (García, 2021, pp 44)

Según Ocampo et al., (2021) menciona que “el engagement es un estado cognitivo-afectivo que perdura en el tiempo y se focaliza en el trabajo, este constructo motivacional está compuesto por el vigor, la dedicación y la absorción”. (p. 321)

Considerando a Arias y González (2021) de igual forma manifiestan que el engagement considera al vigor el mismo que involucra los mayores altos niveles de resistencia mental y energía en el trabajo, la dedicación que se caracteriza por el gran sentido de relevancia, entusiasmo, honra y desafío en las actividades laborales; y finalmente la absorción que conlleva un estado de máxima y alta concentración en el trabajo en donde el tiempo bajo la percepción pasa de manera rápida, generando disfrute y satisfacción. Es por ello que engagement se centra específicamente en el fortalecimiento del bienestar de los colaboradores de la organización, logrando interpretar y comprendiendo las diferentes fortalezas del personal, su vínculo y relación con el entorno y a la vez su desempeño en calidad de trabajadores.

De conformidad con Chipe (2021) determina que el engagement a partir de la Psicología positiva es un estado psicológico, el cual se manifiesta por medio de la energía, la dedicación y la absorción que una persona evidencia y experimenta por medio de la

realización de su trabajo, el cual a la vez está vinculado con lo que tiene que ver con el bienestar del individuo como a la vez con el rendimiento organizacional. Por lo tanto, el engagement no tan solo es una herramienta considerada a la productividad, sino más bien un indicador que involucra directamente el bienestar psicológico del trabajador. Dentro del contexto organizacional en donde se promulgue el engagement, los colaboradores no actúan por lo que es la imposición, sino más bien por motivación e inspiración intrínseca. Dicha conexión de manera profunda entre el colaborador y las tareas poseen impactos de forma directa en lo que tiene que ver el clima laboral, la retención de altos o potenciales talentos y lo que tiene que ver con la eficiencia operativa. Por lo que las organizaciones que incentiven el engagement permite mejorar su posicionamiento en un mayor entorno competitivo, debido a que pueden transformar la motivación personal en resultados organizacionales sostenibles.

A la vez se puede señalar que para Chipe (2021) sostiene que “el engagement se configura como una actitud laboral caracterizada por una conexión activa y positiva del trabajador con su puesto, lo que se traduce en mayor motivación, desempeño superior y beneficios tanto para la persona como para la organización” (p. 15). Por ello se puede mencionar que el engagement es considerado un factor clave, esto debido a que las organizaciones que consideran un ambiente en donde los diferentes colaboradores se sientan comprometidos.

Es importante mencionar que para Cisa (2021) en su investigación denominada el Análisis del engagement en los trabajadores de la empresa ILSA S.A. usando Utrecht Work Engagement Scale destaca que:

El engagement mantiene una relación directa con el área de gestión humana, porque es la encargada de corregir, replantear y diseñar cambios en beneficio de los colaboradores; y de este modo, desarrollar un ambiente laboral ameno y con personal comprometido. De modo que, la gestión humana es vista como un elemento esencial en las organizaciones, porque involucra a todas las áreas de la empresa, debido a que tiene el trabajo de tomar al hombre como su enfoque y desde ese punto generar estrategias para incentivar los logros y cumplimiento de las metas en la organización. (p. 49)

A lo manifestado anteriormente se puede considerar la existencia de la relación intrínseca como a la vez directa entre el engagement laboral y la gestión humana, en la que la misma desempeña un rol importante y crucial en la fomentación de lo que concierne el engagement, en razón de que al ser la responsable y encargada de identificar, corregir, replantear y diseñar cambios en el ámbito organizacional los mismos que favorezcan y beneficien de manera directa a los colaboradores. De tal forma que la gestión humana oriente y direcciona como el propulsor para poder cultivar un ambiente laboral adecuado, idóneo y positivo, priorizando el desarrollo de los colaboradores o personal comprometido. La gestión humana priorizando al engagement como un elemento clave estratégico, con el fin de priorizar el compromiso y bienestar de los colaboradores, convirtiéndose y considerando como un promotor esencial y fundamental para el éxito empresarial u organizacional en general.

El engagement al ser un factor muy importante en el ámbito organizacional se puede destacar que de conformidad con Cisa (2021) afirma y sostiene lo siguiente:

El engagement o compromiso laboral, es un elemento fundamental en una empresa, puesto que, identifica la situación emocional positiva a través de los factores psicológicos, personales y laborales. También, se vincula directamente con el área de gestión humana y la psicología positiva, para desarrollar una organización eficiente y con capital humano engaged. En efecto, si las empresas promueven el engagement de sus colaboradores a través de espacios que fortalezcan la seguridad personal, el soporte social y el vínculo emocional, podrán obtener empleados eficientes, sobresalientes, motivados e inspirados al momento de ejercer sus funciones dentro y fuera de la organización. (p. 49)

Por lo mencionado anteriormente se puede mencionar que el engagement es un factor de vital importancia en las organizaciones, debido a que es entendido como un estado emocional positivo, el cual se origina por factores psicológicos, personales y laborales. A la vez se puede destacar la existencia de una conexión entre el concepto del engagement, la gestión humana y psicología positiva, considerándolas como muy fundamentales para la cimentación de una empresa u organización eficiente con colaboradores y personal altamente comprometidos. Las empresas que consideran la fomentación del engagement por medio de la institución de ambientes que colaboran a la

nutrición de seguridad personal, apoyo social y la conexión emocional, lo cual favorecerá y tendrá como resultante el beneficio de contar con colaboradores mucho más eficientes, destacados, inspirados y motivados en el cumplimiento de diferentes tareas, actividades o responsabilidades en el ámbito laboral. Por lo que la inversión estratégica en lo que concierne al bienestar emocional y el compromiso de los trabajadores es un factor clave para el logro del éxito empresarial u organizacional.

Considerando al engagement como un factor que influye e incide de manera directa en las organizaciones se puede destacar que para Moreno et al. (2021) ratifican y sostienen que el engagement parte desde una concepción del estado psicológico positivo y que tiene perdurabilidad que impulsa a los empleados o colaboradores a que se involucren de manera plena con su trabajo, evidenciando y manifestando niveles altos en lo que concierne al vigor, la dedicación y la absorción. A diferencia de otros conceptos relacionados con lo que tiene que ver la motivación, por lo que el engagement involucra dimensiones tanto cognitivas como a la vez afectivas, instaurando vínculos conscientes y emocionales del colaborador con su entorno laboral o de trabajo. Lo cual se puede entender y traducir en actitudes, comportamientos o conductas proactivas, conectividad o conexión con los objetivos o metas organizacionales y el entusiasmo sostenible, lo cual llega a ser un factor muy importante y a la vez clave para el logro del éxito empresarial u organizacional dentro del contexto en lo que tiene que ver transformación, modernización o la digitalización. Lo cual evidencia en el que un alto nivel de engagement no tan solo favorece a la mejora del rendimiento de manera individual, sino que a la vez puede incidir de forma favorable en el accionar y las actitudes ante el cambio organizacional, lo cual ayuda a la reducción de la resistencia y favorece la adaptabilidad o la adaptación en los procesos de la reestructuración interna.

De igual forma para el tratadista Raza (2021) señala que:

Al hablar de engagement laboral se lo asimila al compromiso en el trabajo y las personas lo asocian con gran cantidad de característica como la pasión por el trabajo, el esfuerzo más allá de lo exigido, el entusiasmo en el trabajo, la identificación con la organización o el afecto que se siente por ella, y con otras definiciones que no son estrictamente académicas y que por su variedad no permitirán un estudio riguroso y homogéneo de este constructo. (p.11)

Con lo manifestado anteriormente se puede manifestar que el engagement laboral radica como punto central en que dicho termino se asocia comúnmente con un sin número de variedad de características positivas como lo es la pasión, el entusiasmo, el esfuerzo extra, la identificación y el afecto hacia la empresa u organización.

Por otra parte, Ríos (2021) determina que el engagement se puede entender como el estado mental positivo y satisfactoria en relación al trabajo, considerando como características por las dimensiones del vigor, la dedicación y la absorción. En el cual el estado involucra que los colaboradores poseen la capacidad de ir más allá de lo señalado en los diferentes descriptivos de cargos. Por lo que la naturaleza positiva del engagement, prioriza que no tan solo simplemente es una actitud transitoria, sino más bien un estado mental que tiene como fin la perdurabilidad. En el cual el vigor vincula todo lo relacionado a la energía y la capacidad de los colaboradores para poder afrontar y enfrentar diferentes problemas o dificultades en el ámbito laboral, por otro lado, la dedicación involucra todo lo relacionado con los sentimientos positivos y a la vez guarda relación con el propósito en el trabajo. Por lo que dicha distinción es muy clave e importante tener en consideración por la razón de que resalta la complejidad del engagement y a la vez como influye en los diferentes aspectos en la experiencia laboral.

El engagement dentro de lo que concierne en el ámbito laboral se considera como la situación mental de manera positiva que los colaboradores de una organización o empresa que logran percibir en su área de trabajo, dicho de otra manera, quienes de manera voluntaria evidencian su adicional empeño y compromiso con la intención de lograr obtener crecimiento en la empresa u organización (Rengifo et al., 2020)

Para los autores Guzmán y Vivanco (2019) en su investigación denominada Análisis de relación entre la inducción y el engagement dirigido al área de ventas de la empresa Equvida S.A. en la región Costa definen al engagement como:

El vínculo que siente el colaborador hacia la empresa. Mientras autores lo definen como el compromiso organizacional e identifican que este puede ser sujeto a factores personales y organizacionales; las dimensiones que lo conforman son vigor, dedicación y absorción. Cada dimensión está sujeta a aspectos internos

como externos, lo cual transforma el engagement en un concepto intrínseco de cada persona y variable en función de su percepción. (p.69)

Teniendo presente y en consideración que el engagement abarca e involucra directamente y se relaciona específica con lo que tiene que ver el vigor, dedicación y absorción por lo que de conformidad con los tratadistas Schaufeli et al., (2002) determinan que el vigor tiene como característica un alto nivel de resistencia mental y energía durante el cumplimiento de actividades de trabajo, en el cual interviene el esfuerzo de trabajo realizado, de manera especial y específica cuna se presentan o surgen dificultades; la dedicación evidencia un fuerte compromiso con lo que tiene que ver la fuerza laboral o de trabajo, reflejando un sentido de entusiasmo, inspiración, importancia, relevancia, orgullo y afrontamiento a las dificultades en el trabajo; la absorción se presenta claramente cuando el colaborador se encuentra o está completamente enfocado e inmerso en el trabajo, experimentando que el tiempo pasa y se va volando. Por lo que esta definición se alinea como el eje primordial para el cumplimiento o desarrollo de actividades en los diferentes cargos y puestos de trabajo explorando lo que tiene que ver con las emociones de manera individual, también puede revelar o exponer información referente a los sentimientos de mayor energía, goce o disfrute, agrado y sobre todo la mayor flexibilidad de los colaboradores con lo que tiene que ver con los requerimientos laborales.

Chipe (2021) sostiene que:

A partir de estas dimensiones expuestas se puede indicar que el engagement en los colaboradores lo pueden demostrar a través de su identificación hacia su trabajo, su motivación intrínseca, su energía y dedicación. Es por ello, que una vez expuesta esta correlación que existe entre el colaborador y sus necesidades con la organización y sus planteamientos de objetivos y rentabilidad, se hace indispensable analizar este constructo que ayuda al colaborador a desarrollar más efectivamente sus competencias y se vuelve un agente de cambio dentro de la organización y ayuda a consolidar los objetivos organizacionales. En cambio, para la organización representa un beneficio y al medirlo, pueden tomar acciones correctivas y consolidarse como organización de contexto saludable y emprendedor. (p.15)

De igual forma se puede mencionar que según (Vásquez et al., (2021) como se citó en Rodríguez, Salanova, Martínez, 2014) indican que:

El vigor (dimensión conductual) implica elevados niveles de energía, activación mental en el trabajo y el interés de invertir esfuerzos en la actividad que se está realizando, a pesar de las dificultades que aparecen. El segundo elemento la dedicación (dimensión afectiva), se refiere a un alto nivel de implicación laboral, sentimiento de entusiasmo y orgullo por el trabajo. Por último, la absorción (dimensión cognitiva) conlleva a estar completamente concentrado en la labor. (p. 6)

Según Mendoza et al. (2021) sostiene que:

El objetivo final de estas tres dimensiones es lograr obtener cambios favorables para la empresa y para los empleados, así como mejorar las expectativas y percepciones que estos tengan de los puestos de trabajo, con el fin de lograr una alta satisfacción que permitan el crecimiento personal. (p. 220)

Para el tratadista Contreras (2015) menciona que:

El vigor se caracteriza por los niveles de energía y resiliencia mental mientras se llevan a cabo las labores, voluntad de invertir esfuerzo en el trabajo y persistencia en situaciones de dificultad. La dedicación se refiere a estar fuertemente envuelto en el trabajo y experimentar significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto; es implicación laboral. La absorción es caracterizada por la concentración total en el trabajo, siendo que no percibe el paso del tiempo y el individuo tiene dificultad en desapegarse de su trabajo. (p. 38)

Teniendo presente que el engagement es un factor y constructo esencial en el dinamismo entre los colaboradores y la organización, sosteniendo que siempre y cuando los empleados o trabajadores se sientan identificados con su trabajo y a la vez experimenten una motivación intrínseca, dedicación y energía, no tan solo permite potencializar las competencias individuales, sino que a la vez permite que se consideren

y a la vez se conviertan en agentes de cambio estratégico. Dicha correlación de manera en la que se tiene presente tanto lo que es las metas u objetivos organizacionales y las necesidades del colaborador se considera que el engagement no es considerado tan simplemente como un fenómeno actitudinal o emocional, sino más bien un mecanismo o herramienta de manera funcional que radica e incide directamente en la sostenibilidad y rentabilidad de la organización. De tal modo que el engagement al estar sujeto a una medición y gestión lo cual permite que las organizaciones que quieran consolidarse en lo que tiene que ver como entornos innovadores, resilientes y más saludables, esto en razón y debido a que permitirá emplear o implementar acciones correctivas que se direccionen y a la vez se alineen al desarrollo individual de los colaboradores como a la vez con el éxito organizacional o empresarial.

De igual forma se puede destacar que, por una parte, para el tratadista Kahn (1990) define al engagement como el “aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles de trabajo: en el engagement las personas utilizan y se expresan a sí mismas físicas, cognitiva, emocional y mentalmente durante el desarrollo de sus roles” (p. 692). Por otra parte, también se puede considerar que al haber sido quien promulgo y fue el primer pionero de determinar al término de engagement definiéndola como la manifestación de los roles de trabajo de las personas tanto de manera física, cognitiva y emocionalmente, el cual repercute de manera directa en su rendimiento. Determinando al engagement como la capacidad de disponibilidad y rendimiento congénito para trabajar en equipo y a la vez la capacidad de desarrollarse de manera íntegra y en el medio por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción.

7.2.2. Dimensiones del Engagement

7.2.2.1. Vigor

Esta dimensión es importante considerar debido a que “El vigor que se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja” (Grijalva et al., 2024, p. 252).

Se puede de igual destacar que “se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de enfocarse en el trabajo que se está

realizando, incluso cuando se presentan dificultades” (Tello, 2024, p. 15).

Esta dimensión se basa en que “su característica principal son los altos niveles de energía y su grado de resistencia mental al hacer frente a sus horas de trabajo, y su necesidad de esforzarse en el trabajo aun cuando se presentan dificultades” (Yancha, 2024, p.20)

Teniendo presente lo manifestado anteriormente se puede destacar que el “vigor significa un alto grado de energía, una constancia en la propia tarea, la presencia de resiliencia mental y la determinación de autorrealizarse a través de la función laboral” (Fietta et al., 2023, p. 4).

Para Balladares et al. (2021) sostienen y ratifican que el vigor es:

Poseer niveles muy altos de energía y resistencia mental mientras se trabaja; el deseo de esforzarse en el trabajo que está realizando, incluso cuando se presentan dificultades; así como la voluntad de invertir el esfuerzo en el mismo, persistir cuando los problemas se presentan. (p. 53)

Según (Ocampo et al., 2021) señalan que “el vigor implica la energía con la que el trabajador lleva a cabo sus funciones, su activación mental y deseo por invertir esfuerzo en la tarea” (p.321), por lo tanto, es muy importante en todo individuo en el momento de desempeñar o cumplir sus actividades o funciones de trabajo.

De igual forma para Salanova et al., (2000) sostiene que el vigor se caracteriza por presentar y evidenciar altos niveles de energía en el trabajo y a la vez la capacidad del colaborador para persistir frente a cualquier brete que se presente durante en el desarrollo de funciones o actividades.

7.2.2.2. Dedicación

Considerando que los trabajadores desempeñan funciones o roles de acuerdo al cumplimiento de los objetivos empresariales se puede mencionar que la dedicación:

Implica un alto compromiso laboral, así como la implicación que tiene el trabajador con las labores que desempeña, y el grado de entusiasmo y orgullo que demuestra por la organización. (Yancha, 2024, pp 20)

Para Tello (2024) señala que:

Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significado, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Las personas que presentan altos niveles en dedicación se asemejan fuertemente con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante. (p.16)

Teniendo presente que esta dimensión involucra que el colaborador o trabajador desempeñe su trabajo de muy buena manera “la dedicación significa estar comprometido con el trabajo y considerarlo con orgullo y entusiasmo, fundamental para uno mismo” (Fietta et al., 2023, p. 4).

Según Alva (2022) menciona que la dimensión dedicación:

Significa compromiso de los empleados, lo que implica que quieren hacer más porque están entusiasmados con la organización, su misión y su capacidad para contribuir al equipo y a los objetivos más amplios. Demuestran que la necesidad de sentirse eficaz es esencial para la autoestima. Los empleados comprometidos se sienten eficaz es esencial para la autoestima. Los empleados comprometidos se sienten valorados porque tienen la oportunidad de contribuir y marcar la diferencia. (p. 13)

Bosch et al., (2021) menciona que “la dedicación alude al entusiasmo, inspiración y orgullo que siente la persona hacia su trabajo” (p. 4), por lo tanto, es muy favorable para la organización en razón que determina compromiso por parte del colaborador.

Para Ocampo et al., (2021) “la dedicación hace referencia a estar fuertemente involucrado con el trabajo, experimentando altos niveles de significado, entusiasmo, orgullo e inspiración”.

Según Schaufeli & Bakker (2010) manifiestan que la dedicación es cuando los colaboradores o trabajadores experimentan un sentido de orgullo y pertenencia por su trabajo y los diferentes desafíos que a la vez se les presenten.

7.2.2.3. Absorción

Según Tello (2024) menciona que esta dimensión se caracteriza porque:

Se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo pasa rápidamente y se presentan dificultades a la hora de desconectarse de lo que se está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas por el individuo. (p. 16)

De igual forma para Yancha (2024) manifiesta lo siguiente:

Se hace presente cuando el trabajador se concentra totalmente en su trabajo a pesar del transcurso de las horas, y presentan dificultades a la hora de desconectarse de las tareas que está realizando debido al grado de concentración que existe por el goce y disfrute de las labores que desempeña. (p. 20)

Esta dimensión involucra el empleo de involucrarse con el desempeño de actividades en el trabajo, Morán et al., (2022) menciona que la absorción “se relaciona con la caracterización, el hecho de identificarse de forma psicológica con las actividades realizadas en la organización” (p.3), por lo tanto, es un factor que presentan los colaboradores o trabajadores al desarrollar sus diferentes funciones dentro del ámbito organizacional.

Para Alba (2022) la absorción:

Se manifiesta cuando alguien está comprometido con su trabajo, está absorción en él. Impulsado por la motivación interna y el interés interior en complementar la tarea, el compromiso aporta un tipo diferente de enfoque a la tarea. El objetivo no es acabar el trabajo lo antes posible, sino hacerlo de la mejor

manera posible. La participación está más relacionada con la atención activa. Esta es una decisión para sumergirse en su tarea, no para obtener recompensas externas. (p. 14)

Según el autor Alba (2022) también sostiene que:

La absorción es la definición de la mejor experiencia, también conocida como flujo. Cuando tus habilidades se ponen a prueba en el momento, se produce una sensación dominio, una pérdida de autoconciencia, un enfoque claro, por no hablar de una sensación de habilidad y autonomía que satisface dos necesidades básicas. (p. 14)

Esta dimensión implica que el colaborador emplee un alto comprometimiento con las actividades o funciones que desempeña en un determinado cargo en razón de que “la absorción está asociada a la identificación, concentración y disfrute en el trabajo” (Ocampo et al., 2021, p. 321).

Schaufeli & Bakker (2010) señalan que la absorción tiene que ver o se refiere a la capacidad del empleado de estar absorto en el trabajo y experimentar una sensación de fluidez en lo que hace.

7.2.3. Descripción de las dimensiones del engagement

Tabla 4 Dimensiones engagement

Dimensiones	Descripción
Vigor	Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso cuando se presentan dificultades.
Dedicación	Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo, reto por el trabajo.

Absorción Se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentales.

Nota: Basado de Salanova Soria & Schaufeli (2009)

Tabla 5 Dimensión vigor, dedicación y absorción

Dimensión	Autores	Definiciones
Vigor	Raigosa Gallego & Marín Londoño (2010).	Presencia de altos niveles de energía y resistencia mental en el trabajo
	Vila, Küster & Pardo (2012); Diez & Cejas, (2010); Orgambídez– Ramos et al. (2015); García González (2013).	Está asociado al deseo de invertir esfuerzo en el trabajo, incluso cuando existen dificultades.
	García González (2013).	Antagónico a la subescala de cansancio emocional del burnout.
	Schaufeli & Bakker (2004); Salanova & Schaufeli (2009).	Hace referencia a niveles de energía, resiliencia, activación mental voluntad y la persistencia ante dificultades.
Absorción	Orgambídez – Ramos et al. (2015); Raigosa Gallego & Marín Londoño (2010); García González (2013); Molina Brenes & Moreno Salas (2012).	Ocurre cuando el trabajador se encuentra totalmente concentrado en el trabajo, con la sensación de que el tiempo se pasa volando.
	Silva et al. (2013).	El individuo se siente satisfecho con las tareas que realiza.
	Schaufeli & Bakker (2004); Salanova & Schaufeli (2009).	La absorción es caracterizada por un alto estado de concentración y felicidad en el trabajo en el cual el tiempo pasa rápidamente y el trabajador tiene dificultades para desligarse del mismo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentales.
Dedicación	Orgambídez – Ramos et al., (2015); Moreno Rodríguez & Velásquez Romero (2011); García González (2013).	Alta implicación laboral, junto con entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.

Molina Brenes & Moreno Salas (2012).	Manifestada por altos niveles de significado del trabajo
Schaufeli et al. (2004), citado por Diez & Cejas (2010).	Evidencia de alto compromiso laboral.
Schaufeli y Bakker (2004); Velandia (2014)	Ser desafiado e inspirado por el trabajo.
Rich et al. (2010) retomaron el concepto de Kahn (1990) Rothbard (2001).	Componentes: físico, emocional y cognitivo.
Salanova & Schaufeli (2009).	Antónimo de cinismo; se ven comprometidos los sentimientos de pertenencia, importancia y desafío por la labor realizada. Se relaciona con el orgullo, inspiración y el entusiasmo en el trabajo.

Nota: Basado de Castro et al., (2022)

7.3. Satisfacción Laboral

Considerando que la satisfacción laboral va a incidir de manera tanto positiva como negativa, por ello es necesaria considerarla como un factor que influye de manera directa en los colaboradores que cumplen sus funciones en las organizaciones, por ello es vital tener presente la percepción que los mismos tengan con su entorno de trabajo.

Para Locke (1976) afirma que “la satisfacción laboral es un estado emocional positivo, resultado de la evaluación del trabajo del individuo o de la experiencia laboral en comparación con lo que espera o quiere de su trabajo” (p. 9), por lo tanto, es muy necesario considerarla dentro del ámbito organizacional o empresarial.

Por lo mencionado anteriormente se puede señalar que la satisfacción laboral tiene que ver con la emoción placentera y positiva que un determinado colaborador, trabajador o empleado experimenta en el cumplimiento de tareas, actividades o funciones, dentro de un entorno de trabajo óptimo como a la vez seguro. Dicho ambiente permita y facilite cumplir su rol de labor sin impedimento alguno y con niveles de agrado hacia el mismo, lo cual incrementará el atractivo a su trabajo. Permitiendo al empleado recibir diferentes compensaciones tanto a nivel psicológico, económico y social, las cuales se alinean tanto con las expectativas de la empresa u organización y las del colaborador.

Se puede mencionar y tener presente lo siguiente:

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo de una persona, centrado en la percepción subjetiva de su entorno y vivencia laboral, las cuales son adquiridas en el ejercicio de su profesión, es decir, son respuestas emocionales adaptativas y desadaptativas percibidas por los trabajadores de alguna institución y esta es esencial porque la satisfacción es catalogada como un indicador de calidad del trabajo, por otra parte, este es un componente prioritario debido a que incide directamente en la calidad de atención, en su desarrollo y perfeccionamiento profesional. Además, la satisfacción laboral es un elemento que influye en las actividades de todo ser humano y juega un papel importante en desarrollar sentimientos de autoestima, de valor y superación personal (Cabrera et al., 2025, pp 657-658)

Para Villacís (2025) menciona que la satisfacción laboral se la define como el rango de satisfacción o agrado que un empleado logra experimentar en relación a su trabajo o empleo. Parte desde un apego emocional con relación a su trabajo, inferida por varios factores como lo son la interacción con supervisores y compañeros de trabajo, las remuneraciones económicas, el entorno de laboral o de trabajo y las diferentes oportunidades de desarrollo o crecimiento profesional. Cabe destacar y señalar que un elevado grado de satisfacción laboral está vinculado con un mayor aumento en lo que tiene que ver la productividad, generación de bienestar integral de los colaboradores y una disminución en relación a la rotación de los empleados.

Para Zamora (2024) menciona que:

La satisfacción laboral es un constructo psicológico que se refiere a la actitud positiva o negativa que tienen los empleados hacia su trabajo. Es un sentimiento subjetivo que se basa en la percepción de los empleados sobre diversos factores relacionados con su trabajo, como el contenido del trabajo, el ambiente de trabajo, la supervisión, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo profesional, la compensación, etc. (p. 7)

Considerando y teniendo presente los factores que influyen en toda empresa u

organización, por ello Quezada et al., (2024) menciona que “satisfacción laboral se refiere a la actitud general de los empleados hacia su trabajo y su entorno laboral” (p. 689).

Según Pala (2024) señala que “la satisfacción laboral, es el grado que refleja el individuo al lograr una meta establecida por el mismo, dentro de las actividades correspondientes a su puesto de trabajo” (p. 19).

Para Guañuna y Espinosa (2024) manifiestan que:

La satisfacción laboral se define como un estado de conducta relacionado con las sensaciones o emociones que los individuos adquieren o desarrollan a través de sus experiencias en el puesto de trabajo. La satisfacción laboral representa la actitud que exhibe el colaborador hacia las tareas asignadas, y en caso del capital humano en las pymes es fundamental para alcanzar los objetivos establecidos por las diversas empresas. En este sentido proporcionar un entorno laboral agradable se traducirá en una alta satisfacción laboral, tanto a nivel individual como colectivo.

Casares y Pérez (2022) sostienen que la satisfacción laboral es entendida como la percepción de manera subjetiva positivamente que tiene un colaborador o trabajador referente a su trabajo, relacionado con las diferentes expectativas iniciales.

Para Ramos et al. (2024) en su investigación denominada la Satisfacción laboral y retención de personal del talento humano un estudio a una empresa de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador; determinan que:

La satisfacción laboral constituye un elemento importante dentro de las organizaciones, porque su ausencia repercute negativamente en el desempeño organizacional. Esta herramienta incide tanto en la productividad, compromiso, motivación y clima laboral, lo cual es esencial para el adecuado desarrollo de las actividades dentro de la empresa y reducir la rotación del personal. (p.1934)

Díaz et al., (2023) señalan que la satisfacción laboral es definida como:

Un sentimiento de relativo placer o dolor que difiere de los pensamientos objetivos y las intenciones de comportamiento, la cual permite a los directores y

gerentes entender las reacciones de los empleados ante sus tareas y predecir el efecto de estas reacciones en el compromiso futuro refiriéndose a las actitudes del trabajador frente a su propio trabajo. (p. 18)

La satisfacción laboral es muy importante considerarla en razón de que permite alinear y a la vez establecer un equilibrio frente a las necesidades de la empresa u organización con la de los colaboradores o empleados, lo cual tiene un gran impacto tanto con las condiciones laborales o de trabajo como a la vez en los resultados organizacionales e individuales.

Según Díaz et al., (2023) señala que “la satisfacción laboral es el resultado de las condiciones o características del trabajo, como respuestas a estímulos específicos, representando a un estado emocional positivo reflejado en respuestas positivas antes situaciones de trabajo” (p. 163), por lo que la perspectiva que el colaborador o trabajador tenga de su trabajo considerando el ambiente del mismo influirá de manera directa.

Para Felipa (2023) menciona que:

La satisfacción laboral está basado en los componentes internos-externos que inciden en la motivación de la persona referente a su trabajo, si dichos factores son satisfechos por la entidad, se tendrá una respuesta positiva por parte del trabajador, de lo contrario, el personal de la empresa se sentirá insatisfecho, situación que traería consigo consecuencias negativas para los objetivos trazados por la empresa. (p. 23)

Según Bonilla (2022) señala que:

La Satisfacción Laboral es un conjunto de acciones, emociones o condiciones que pueden ser positivas o negativas en los empleados de los centros laborales que se deben a diversos factores intrínsecos o extrínsecos que afectan a que la persona logre una experiencia laboral acorde a lo que él pensaba y se afronta a una realidad diferente que se refleja en cambios que el trabajador asume como doble presencia, ansiedad, depresión, estrés, no logra satisfacer sus necesidades básicas de su hogar y se ve obligado a ver una nueva empresa, horas extras, otro trabajo que a posteriori afectará a su seguridad y sobre todo a su salud física y mental. (p. 21)

La gestión del talento humano se ha visto inmersa en factores que influyen de manera directa en el desarrollo y crecimiento organizacional, es por ello, que se puede decir que “la satisfacción laboral es una variable de interés y de actualidad para la gestión de las organizaciones, comerciales, de servicios e industriales, siendo esta un factor empresarial que pudiera incidir de forma directa sobre la productividad de las organizaciones” (Jiménez, 2022, p. 4)

La satisfacción laboral según Soledispa et al., (2022) mencionan que “es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno es una gran determinante en la productividad y buen funcionamiento dentro de una empresa” (p. 51), por lo tanto, es un factor que influye en el buen desempeño por parte de los colaboradores.

Por lo que se puede decir que la satisfacción laboral tiene que ver con la conformidad que tiene un trabajador tanto con su trabajo como a la vez con su entorno del mismo, teniendo presente y en cuenta que la satisfacción no siempre involucra o implica una alta productividad, por lo que el alto desempeño ayuda y favorece a la generación de una gran satisfacción en el trabajo. Por lo tanto, la priorización de la satisfacción laboral es el camino para el logro de una mayor o mejor productividad.

La satisfacción laboral según González (2022, citado por Villacís, 2025) señala que “es un estado emocional originado por la percepción del empleado a partir de las experiencias vividas en su ambiente de trabajo (condiciones, políticas, y relaciones), lo cual determina su nivel de bienestar en el cargo que ocupa” (p.26), por lo tanto, esto influye de manera directa en la productividad de la organización o empresa.

Para Puyol (2021) señala que:

La satisfacción laboral es un factor determinante en la productividad de las empresas, es un elemento referente en el éxito de la gestión de las instituciones, puesto que los empleados contentos y motivados rinden de una manera genuina, es decir sus tareas producidas no son precedidas o sujetas a una obligación como tal, sino se dan de manera espontánea, sumándole un plus, la dedicación e inspiración, últimos términos que se consolidan como la fórmula perfecta para la ejecución correcta de los trabajos encomendados por los superiores dentro de las

organizaciones. (p. 61)

Cuesta (2020) señala que la satisfacción laboral puede ser definida como el grado o nivel de cumplimiento en el que se satisface tanto las expectativas como a la vez las necesidades, requeridas por los colaboradores, tomando como referencia y en consideración el estado de la empresa u organización, los impactos y a la vez, por último, pero no menos importante los beneficios.

La satisfacción laboral es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos de bienestar de las personas sino también en términos de productividad y calidad; ya que los trabajos que las personas realizan son más que actividades que además requiere interacción con los colegas, con los gerentes y con los mismos clientes, también implica cumplir con los reglamentos de la empresa así como las políticas, y los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (Bastidas y Albarracín, 2020, pp 10-11)

El desarrollo y la gestión del talento humano actualmente es un elemento muy importante y clave a considerar en toda organización, es por ello que “los factores que influyen en la satisfacción laboral incluyen las condiciones laborales, el salario, las oportunidades de desarrollo profesional, la relación con los compañeros de trabajo y el reconocimiento recibido”. (Guañuna y Espinosa, 2024, p. 3).

Ramos et al., (2024) sostienen que la satisfacción laboral se ve inverso por factores que influyen en el mismo como lo son el desarrollo personal, la carga de trabajo, las relaciones con los diferentes colaboradores de una organización o empresa, el ambiente físico, las exigencias laborales, el entorno de trabajo y las oportunidades de crecimiento o desarrollo.

La satisfacción con el trabajo no tan solo depende de factores netamente tangibles, como lo son las condiciones físicas o el salario, sino que también hay que considerar los factores intangibles como lo son la naturaleza del trabajo en sí y a la vez las relaciones interpersonales. Considerando también la personalidad del colaborador hacia la organización como factores importantes y claves que logran inferir en la satisfacción

laboral. Por lo que este enfoque es considerado de manera integral debido a la existencia de factores tanto externos como internos, que permitan moldear la experiencia laboral de los trabajadores. Dichos aspectos son muy fundamentales para lograr construir estrategias de manera eficaz en la gestión de recursos humanos que favorezcan y a la vez ayuden a la generación de un entorno laboral mucho más satisfactorio y productivo.

Según León & Chicango (2021) mencionan que:

Los factores que influyen la satisfacción laboral que puedan afectar el desempeño de los colaboradores de la organización y conducir a un deterioro en la calidad del ambiente de trabajo de la empresa, dichos factores son: condiciones laborales, relaciones entre jefes y compañeros, motivación, salarios, estos factores son primordiales ya que puede influir a una reducción de la productividad, aumentando quejas por parte de los trabajadores dándonos ausentismo o cambios de trabajo. (p. 45)

Teniendo claro y presente que la satisfacción laboral influye en la productividad por parte de los diferentes colaboradores se puede señalar que se puede entender que:

Se describe como la conformidad que surge del colaborador cuando las condiciones laborales y su entorno son las adecuadas. Es un aspecto esencial debido a que se encuentra estrechamente relacionado con el buen funcionamiento de la organización, la productividad, rentabilidad y calidad del trabajo. El nivel de rendimiento alcanzado depende no solo de las características sino también de las condiciones de trabajo. (Fadul, 2021, pp 26)

Para Chauca & Recalde (2020) señalan que “la satisfacción laboral considera distintos elementos de carácter organizacional, funcional o individual tales como humanas, recompensas, remuneraciones, condiciones ambientales, materiales y físicas del trabajo, seguridad y otros aspectos que mejoran el desempeño” (p. 14), por lo cual, toda organización que tome en consideración los factores que influyen en el colaborador permiten y a la vez favorecen para un mejor rendimiento en sus actividades de trabajo involucrando el desarrollo tanto personal como organizacional.

Como se puede evidenciar, la existencia de condiciones laborales en el cual los

factores de satisfacción laboral involucran el fortalecimiento de actitudes por parte de los colaboradores. Dichos factores vinculados con emociones consideradas positivas en el trabajo denominadas factores de motivación, por otro lado, las vinculadas con emociones consideradas negativas o la vez de insatisfacción son denominadas de higiene, por lo que estos factores se refieren y hablan de las personas, lo cual permite saber o conocer por medio de ellos lo que siente el colaborador o trabajador, lo que considera u opina referente a su actividad laboral, percepción de la empresa u organización, lo relacionado a su desempeño, rol de actividades y nivel o grado de responsabilidad adquirida.

Toda organización o empresa busca colaboradores que cumplan diferentes funciones de tareas, trabajos o roles es por ello que “la satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia las tareas asignadas dentro de una organización” (Núñez, 2021, p. 23).

7.3.1. Dimensiones de la satisfacción laboral

7.3.1.1. Satisfacción intrínseca del trabajo

Según Morales (2025) como menciona en su investigación denominada Satisfacción laboral: Estudio para la retención del talento de los colaboradores de una empresa privada del cantón Jaramijó, en el año 2024, de acuerdo con Kahn (1996) citados por Felipa (2023) señala “que los factores intrínsecos son variables como los trabajadores, vigencia en el trabajo y puestos de mando horas de trabajo, y condición del empleo que influyen en el individuo” (p. 32)

Según Valladares (2024) señala que “aborda las satisfacciones que el trabajo proporciona por sí mismo. Esto incluye las oportunidades que ofrece el trabajo para hacer lo que a uno le gusta o en lo que destaca, así como los objetivos, metas, y producción a alcanzar” (p. 16)

Para Vallenias (2024) manifiesta que “los factores intrínsecos o motivacionales se centran en el reconcomiendo del trabajo del individuo. Estos elementos están vinculados con la satisfacción personal, el desarrollo profesional, las oportunidades de crecimiento y la autorrealización” (p. 9).

Los factores de motivación o factores intrínsecos como: a) El reconocimiento, b) La autonomía en el trabajo, c) Los logros, d) La responsabilidad y e) La promoción, Estos factores están relacionados con la naturaleza de las tareas que realiza el empleado e implican sentimientos relacionados con el desarrollo personal y las necesidades de autorrealización. (Herzberg 1954, como se citó en Gómez y Uyuguari 2024)

Según Ortiz et al. (2022) en su investigación denominada la Satisfacción laboral intrínseca y engagement en personal de servicio profesional de enfermería determinan que la satisfacción laboral involucra y abarca aspectos intrínsecos, los mismos que se refleja por medio de la manifestación de manera emocional en los colaboradores o empleados a través de sus diferentes actitudes, en la cual predomina el engagement y a la vez se evidencia el bienestar o alegría que genera en el trabajo.

Los factores de motivación o también llamados intrínsecos al trabajo, son aquellos que no provocan insatisfacción en la situación de ausencia, sin embargo, su presencia incrementa significativamente la eficiencia del trabajador. Esto se explica dado que están directamente relacionados a los objetivos de reconocimiento y logro que el empleado puede obtener por una tarea bien realizada. (Cando, 2021, pp 24)

Teniendo muy en cuenta y presente que los factores intrínsecos se pueden entender que están conformadas por aspectos como lo son la responsabilidad, los aspectos relativos al contenido de la tarea, la promoción, el reconocimiento obtenido (Torres et al. 2021).

Según Cajamarca (2021) los factores motivacionales o intrínsecos encierran y engloban aspectos considerados como elementos que se encuentran vinculados o relacionados a la actividad laboral tales como el compromiso, el contenido de las tareas y los resultados producidos, factores en donde se considera la existencia de una comprobación por parte del colaborador de conformidad a los objetivos o metas de la organización.

La satisfacción motivacional o intrínsecos hace referencia a factores que:

Pueden ser dominados por la persona, puesto que se encuentran asociados con la satisfacción al puesto de trabajo y las tareas asignadas. Entre los factores de motivación se encuentran:

1. Crecimiento y desarrollo profesional
2. Sentimiento de autorrealización
3. Reconocimiento
4. Logros obtenidos (Solórzano, 2021, p. 14)

Para Chiavenato (2011), menciona que los factores motivacionales hacen referencia “al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales” (p. 53).

7.3.1.2. Satisfacción con el ambiente físico

Según Valladares (2024) “se centra en el entorno físico y el espacio del lugar de trabajo, incluyendo aspectos como la limpieza, higiene, salubridad, temperatura, ventilación e iluminación” (p. 16)

Para Vallejo (2024) señala que tiene que ver o involucra a factores higiénicos en el cual hace referencia a aquellos aspectos que tienen que ver a las condiciones de trabajo que rodean a los trabajadores o colaboradores en una empresa o determinada organización.

La satisfacción con el ambiente físico señala que “entre los factores de higiene se encuentran:

1. Sueldos y prestaciones
2. Condiciones físicas de trabajo
3. Políticas y reglamentos de la organización
4. Relación con los compañeros
5. Beneficios sociales y laborales” (Vallejo, 2024, p. 13)

Para Sangovalin y Sangovalin (2022) “los factores higiénicos o factores extrínsecos hacen referencia al clima psicológico que prevalece en el lugar de trabajo se

relaciona con la insatisfacción que se localiza en el ambiente laboral que rodea a los trabajadores” (p. 19)

Según Gómez y Uyaguari (2024) citados por Judge (2009) sostienen que esto atribuye al deseo del empleado de estar en un espacio que promueva su bienestar personal y facilite la realización de sus tareas. Un ambiente físico confortable y un diseño de lugar propio resultará en un rendimiento óptimo del empleado. (p. 9)

Las condiciones de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña un cargo (Chiavenato 2011, como se citó en Suárez y Herrera 2021)

7.3.1.3. Satisfacción con las prestaciones recibidas

Toda empresa que garantice el cumplimiento de sus obligaciones con sus diferentes trabajadores es considerada como un aspecto positivo en la organización en la cual “se considera recompensas extrínsecas es todo lo relacionado con las prestaciones económicas y la seguridad social proporcionada por el trabajo. Los aspectos son: buen salario, buena seguridad social y contar con una buena seguridad” (Gómez y Uyuguari, 2024, p. 11)

Según Orellana (2024) “La satisfacción extrínseca se asocia con las prestaciones, salario, situación de trabajo, etc.” (p. 12)

Adicionalmente se puede destacar lo manifestado por Murguía (2024) “significa felicidades, comodidades, beneficios, y servicios que la entidad ofrece a sus trabajadores, con el propósito de evitar preocupaciones y por ende satisfacer necesidades básicas y primordiales del caso” (p. 12)

Para Valladares (2024) menciona que la satisfacción con las prestaciones recibidas “se refiere a cómo la empresa cumple con el convenio, la forma en que lleva a cabo la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las

oportunidades de formación” (p. 16)

Según Amores (2024) menciona que “se refiere al grado de cumplimiento que tiene la empresa con la forma en la que se da y se cumple la negociación, los salarios recibidos, oportunidades de formación y el tributo o servicio pagadero” (p. 24)

La satisfacción con las prestaciones recibidas, las prestaciones que las organizaciones pudieran brindar a su personal son en el común de los casos uno de los factores más importantes en lo que a satisfacción laboral refiere.

“La satisfacción con las prestaciones recibidas influye sobre la satisfacción intrínseca del trabajo. Mejores salarios aseguran una mejor satisfacción del trabajo propio por parte de los trabajadores involucrados” (Romero y Tabita, 2022, p.56).

7.3.1.4. Satisfacción con la supervisión

Según Valladares (2024) señala que:

Están relacionados con aspectos como la forma en que los supervisores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad, y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa (p. 16)

Según Carbajal y Mory (2022) señalan que se refiere al que tan involucrados se encuentran los supervisores en el apoyo y el seguimiento que brindan a sus colaboradores y equipos de trabajo. Esto con el objetivo de garantizar y asegurar que los empleados puedan cumplir y a la vez desempeñar sus actividades o funciones de manera correcta, eficiente y adecuada.

Es el sistema de procesos y órganos interrelacionados encargados de monitorear la implementación de una acción o conjunto de estas. Por tanto, implica interacción con los trabajadores para revisar su trabajo. Se lleva a cabo conforme a lo requerido por la regulación, orientación, normas, requisitos de la prestación y el servicio. (Paredes 2017, como se citó en Ojeda y Rodríguez 2022, p. 21).

“Está relacionada con el seguimiento, monitoreo, y relación que se tiene con los superiores y la justicia de trato recibido por la empresa” (Meliá et al., 1990 como se citó en Suarez 2023, p. 26).

De acuerdo con Aguilar (1994) se puede considerar que tiene que ver con un proceso sistemático de seguimiento, intervención, orientación, formación y asesoramiento; de carácter educativo y administrativo; que realiza una persona en relación a otra, sobre quien ejerce un poder de autoridad dentro de una empresa, con la finalidad de obtener la búsqueda de la mejora en lo que es el incremento de la competencia de los colaboradores, el rendimiento del personal y el aseguramiento de la calidad de servicios.

Para Meliá y Peiró (1989) menciona que se refiere al proceso en el que involucra la dirección, control, apoyo y respaldo, en él se busca mantener informado acerca de las funciones o actividades de trabajo de los diferentes colaboradores, con el fin de obtener un desempeño eficiente.

7.3.1.5. Satisfacción con la participación

Para Carbajal y Mory (2022) menciona que se produce o genera cuando los trabajadores o colaboradores participan en las decisiones que se toman y a la vez esto se llega a considerar con valiosos aportes que realizan a la empresa u organización.

Según Valladares (2024) menciona que “se refiere a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección, o de la propia tarea. Estos factores son fundamentales para comprender la dinámica laboral en la empresa” (p. 17)

Medina et al., (2020) manifiesta que el involucrar a los diferentes trabajadores o empleados en la toma de decisiones sobre lo que respecta a asuntos de la empresa o a su vez del trabajo, esto brinda la posibilidad de que sus conocimientos e ideas sean consideradas como un aporte. Dicha colaboración permite y a la vez ayuda a la fomentación de beneficios para los empleados como a la vez para la organización o empresa. Por lo que

el hacer partícipe al personal o elenco en la toma de decisiones permite el fortalecimiento de su compromiso con la empresa y a la vez impulsar su motivación, lo cual repercutirá en su satisfacción laboral.

Para Drouet (2020) señala lo siguiente:

La participación absoluta de los trabajadores se considera importante, no sólo se habla de la cuestión satisfactoria que pueda sentir una persona, sino que se habla en temas de competitividad dentro del mercado que es lo que generaría que una pieza fundamental como lo es el empleado sea tomado en cuenta como elemento estratégico de la empresa, de esa manera se sigue desarrollando profesionalmente, logra ser satisfecho y ayuda a la compañía con conocimiento y habilidad. (p. 19)

Para Meliá y Peiró (1989) hace énfasis a lo que tiene que ver y lo que involucra todo lo relacionado con los procesos que admiten o consienten expresiones referentes a opiniones acerca de decisiones que involucran en el trabajo. En donde se considera como un aspecto en el cual involucra establecer un medio o entorno para los colaboradores o empleados sientan comprometimiento, conexión y entusiasmo con sus funciones y actividades de trabajo.

Teniendo presente que la satisfacción laboral tiene que ver con la conformidad de un colaborador dentro de una empresa u organización. Para Muwuanguzi (2022) señala que:

Un modelo enfocado a la satisfacción laboral con las características del trabajo idóneo influye en los estados psicológicos críticos que son creados por la presencia de cuatro dimensiones fundamentales del trabajo como intrínseco, extrínseco, características del trabajo y factores personales. Además, se pueden asociar a tres de las dimensiones centrales: variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la tarea. (p. 7)

Es por ello que de acuerdo a lo manifestado por el autor se puede mencionar que la satisfacción laboral implica la asociación con las condiciones del entorno, el rol de actividades y la comunicación entre los diferentes equipos de trabajo.

González (2022, citado por Villacís, 2025) en su investigación denominada La Satisfacción laboral y la productividad en el personal de la empresa “INDUVEST S.A.” en la ciudad de Riobamba, señala que las dimensiones de la satisfacción laboral son las siguientes:

- Ambiente Físico para trabajar: Se refiere al entorno palpable y espacial en el que se efectúa el trabajo.
 - Sentido de Pertenencia: Es el sentimiento de identificación y conexión que una persona experimenta hacia un colectivo, entidad u organización.
 - Seguridad en el Trabajo: Se refiere al conjunto de medidas y prácticas implementadas para resguardar a los empleados de accidentes y enfermedades laborales.
 - Remuneración y Reconocimiento: Es el conjunto de prácticas que combinan la compensación económica y el aprecio no monetario hacia los empleados.
 - Control: Es el proceso mediante el cual se vigila y evalúan las laborales y resultados de una organización para asegurarse de que se cumplan los propósitos.
 - Capacidad y Desarrollo: Es el proceso de mejorar y ampliar las competencias, habilidades y recursos de una persona u organización.
- (p.26)

Según Paz & Pereda (2020) la satisfacción laboral puede ser entendida y analizada desde dos puntos de vista la primera desde un enfoque general o global, lo cual quiere decir que es considerado como un todo y la otra que se la despliega en dimensiones específicas, las cuales pueden ser intrínsecas las mismas que tienen que ver con el trabajo en sí, considerando todo lo que tiene que ver con el grado o nivel de desafío, las tareas y la autonomía. Por otro lado, las extrínsecas que hace referencia a los elementos o factores externos como la cultura organizacional, el ambiente de trabajo y el salario. Y finalmente tenemos lo personal que se enfoca en aspectos de manera individual como las relaciones interpersonales y la autorrealización.

Locke (1979, citado por Ruiz, 2023) como señala en su investigación denominada la Satisfacción laboral del personal operativo de la planta de pollos de una empresa

privada ubicada en el cantón Mejía en el período junio-septiembre del año 2022 señala que la manera de la clasificación de las dimensiones de la siguiente manera:

- Satisfacción con el trabajo: percepción con los aspectos propios del trabajo el reconocimiento por lo realizado, oportunidades de crecimiento y aprendizaje, etc.
- Satisfacción con el salario: este nivel depende de la percepción del trabajador respecto a la importancia que da a las actividades desarrolladas y la retribución económica que recibe. El personal tiende hacer una evaluación de la equidad que evidencian dentro del trabajo, es decir, los trabajadores llegan hacer una comparación de la participación o contribución que realizan en la empresa y el pago que reciben por ello versus lo que contribuyen y reciben los otros compañeros.
- Satisfacción con las promociones: abarca los beneficios que otorga la empresa para poder formarse profesionalmente y conseguir un desarrollo laboral.
- Satisfacción con el reconocimiento: conjunto de aspectos relacionados con el reconocimiento al cumplir una actividad o tareas mediante elogios, felicitaciones, como también las críticas que se dan frente al resultado de una actividad realizada. Este factor de acuerdo con varias investigaciones es una de las principales causas de satisfacción e insatisfacción.
- Satisfacción con los beneficios: son todos los beneficios otorgados por la organización en cuanto a seguros privados, vacaciones, bonos.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: los individuos consideran a las

condiciones de trabajo ofrecidas por la empresa un aspecto fundamental para llegar a sentir satisfacción, tener permisividad en los horarios, tiempos de reposo a lo largo de la jornada son algunos de los factores considerados.

- Satisfacción con la supervisión: se da por la perspectiva que tienen los trabajadores ante el tipo de supervisión que reciben.
- Satisfacción con los miembros del equipo de trabajo: se da por un ambiente agradable en donde los trabajadores sienten seguridad y comodidad de expresar sus ideas y opiniones, valorando los aportes desde diferentes perspectivas.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: engloba todos aquellos aspectos que son desarrollados por empresa como el tipo de remuneración, las políticas internas, las condiciones laborales que ofrecen. (p. 15)

Teniendo presente que la satisfacción laboral tiene que ver y está ligado con componentes vinculados y asociados al trabajo, lo que conlleva a considerar elementos o características las mismas que se reflejarán en los colaboradores de una forma o manera diferente.

Como señala Macancela (2023) en su investigación denominada Estrategias para el incremento de la satisfacción laboral caso: Supermercados La Bodega, determina las dimensiones de la siguiente manera en la que considera que según (Locke 1976) el cual menciona que la satisfacción laboral es un conjunto de componentes que se encuentran ligados con el trabajo, los mismos que los clasifica de la siguiente manera:

- Satisfacción laboral: Se refiere a la atracción intrínseca por el trabajo, es decir, con respecto a las oportunidades de promoción, aprendizaje, éxito y reconocimiento laboral.

- Satisfacción con el salario: Esta dimensión tiene que ver con la satisfacción con la remuneración, ya que dependerá de la discrepancia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido por el mismo.
- Satisfacción con los ascensos: Se basa en brindar oportunidades para su formación académica.
- Satisfacción con el reconocimiento: Se refiere a la crítica y valoración constructiva que se debe brindar a sus colaboradores.
- Satisfacción con los beneficios: Está relacionada con los beneficios brindados, pensiones, vacaciones, seguros médicos, entre otros.
- Satisfacción con las condiciones laborales: Corresponde a la flexibilidad en cuanto a horarios, descansos, entre otros.
- Satisfacción con la supervisión: Se relaciona con las capacidades administrativas y técnicas.
- Satisfacción con los compañeros: Se basa en el apoyo constante que los compañeros de trabajo deben mantener entre ellos.
- Satisfacción con la empresa y la dirección: Tiene que ver con que el empleado tiene las oportunidades y beneficios, es decir, la empresa tiene el mayor control en el cumplimiento de estos factores a favor del trabajador. (p.13)

Tabla 6 *Teorías de satisfacción laboral*

Teoría	Descripción/Dimensiones
Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg.	<p data-bbox="448 1659 1353 1731">Es una de las primeras teorías de satisfacción laboral, conocida también como la teoría de los dos factores. Estos dos factores son:</p> <ul data-bbox="496 1749 1353 1917" style="list-style-type: none"> • Factores Intrínsecos o motivadores: Relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo, estimulante y la responsabilidad. • Factores Extrínsecos: Políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo

Nota: Basado de Rita Vallejo (2022)

Tabla 7 *Definiciones dimensiones de la satisfacción laboral*

Dimensiones Satisfacción Laboral	
Satisfacción Laboral	Es la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad, el apoyo recibido, trato recibido y frecuencia de la supervisión.
Satisfacción con el ambiente físico	Relativo con el espacio en el lugar de trabajo, la higiene, la iluminación, la limpieza y la salubridad.
Satisfacción con las prestaciones recibidas	El grado con que la empresa cumple los convenios con los trabajadores, el salario recibido, las oportunidades de promoción y de formación.
Satisfacción intrínseca del trabajo	Se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrecen el trabajo de hacer aquello que gusta o no en lo que se destacan los objetivos.
Satisfacción con la participación	Satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo o del departamento.

Nota: Basado de Fabricio Shigiue (2020)

8. Metodología

El presente proyecto investigativo se realizó desde un enfoque cuantitativo, en razón de que la investigación recopilada y tomada en cuenta para la elaboración de la misma se considera como base de datos numéricos relacionados a las variables de estudio, por medio de los instrumentos empleados al mismo.

- **Tipo de Investigación**

Investigación de Campo

La presente investigación elaborada es considerada de campo debido a que, a partir de fuente de información desde las perspectivas de todo el elenco de la entidad financiera, considerados como los entes para el propósito de la presente investigación.

Investigación bibliográfica

La investigación fue desarrollada por medio de la revisión y uso de fuente bibliográfica documental, revistas indexadas, libros, repositorios digitales, artículos científicos de fuente confiable, con el fin de sustentar tanto teórica como a la vez argumentativamente el desarrollo del presente proyecto, con el objetivo de ayudar al enriquecimiento y a la vez poder ofrecer información valiosa con respecto al Engagement y la relación con la Satisfacción Laboral en la empresa objeto de la investigación.

- **Ubicación**

Para Ñaupas et al. (2018) se refiere a una parte representativa de la población cuya finalidad y el objetivo de examinar sus atributos, propiedades y características intrínsecas. La presente investigación se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.; tanto en la agencia matriz ubicada en la ciudad de Ambato y las diferentes sucursales localizadas tanto en las ciudades de Riobamba, Piñas, Salcedo, Machala, Quito, Guayaquil y Pasaje.

- **Población**

Según Supo et al. (2023) señalan que la población se define como el conjunto de unidades de estudio de relevancia para el investigador. Dichos elementos pueden ser tantas personas o un conjunto de individuos determinados pertinente para la investigación. El presente estudio tiene una población conformada por 89 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. distribuidos en diferentes cargos como

se muestra a continuación:

Tabla 8 *Función que desempeña*

Función Desempeña

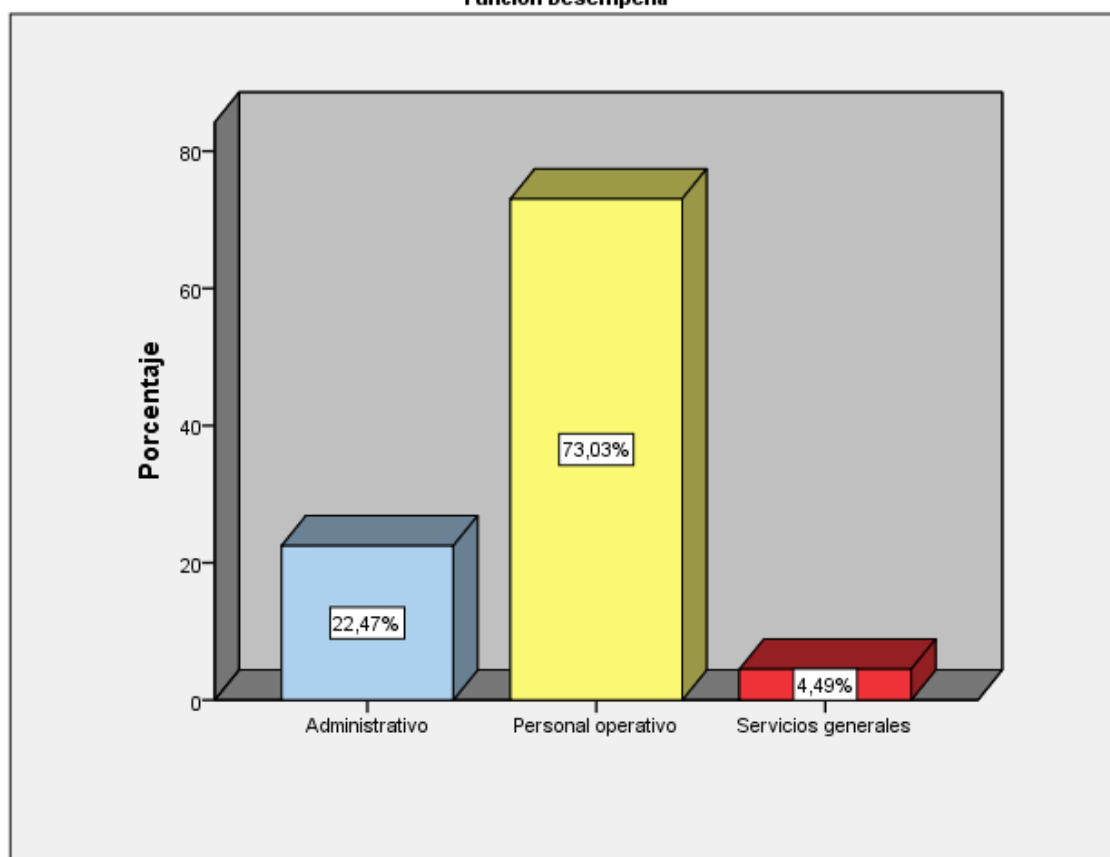
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrativo	20	22,47%	22,47	22,5
	Personal operativo	65	73,03%	73,03	95,5
	Servicios generales	4	4,49%	4,49	100,0
	Total	89	98,9%	100,00	
Total		89	100 %		

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 1 *Función que desempeña*

Función que desempeña

Función Desempeña



Fuente: Elaboración propia a partir de la información facilitada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

Tabla 9 Cargo de trabajo**Cargo/Función que desempeña**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Administración de riesgos	1	1,1%	1,1%	1,1%
Administrador de agencia	11	12,4%	12,4%	13,5%
Analista de crédito	1	1,1%	1,1%	14,6%
Analista de datos	1	1,1%	1,1%	15,7%
Asesor de capacitaciones	1	1,1%	1,1%	16,9%
Asesor de crédito	15	15,7%	15,7%	32,6%
Asesor de negocios	6	6,7%	6,7%	39,3%
Válido Asistente de cobranza	1	1,1%	1,1%	40,4%
Asistente de crédito	1	1,1%	1,1%	41,6%
Asistente de gestión de TD	1	1,1%	1,1%	42,7%
Asistente de negocios	4	4,5%	4,5%	48,3%
Asistente de TICS	1	1,1%	1,1%	49,4%
Auditor interno	1	1,1%	1,1%	50,6%
Auxiliar Administrativo	1	1,1%	1,1%	51,7%
Auxiliar de contabilidad	1	1,1%	1,1%	52,8%
Auxiliar de limpieza	3	3,4%	3,4%	56,2%
Auxiliar de talento humano	1	1,1%	1,1%	57,3%
Cajero	1	1,1%	1,1%	58,4%
Captadora	4	3,4%	3,4%	61,8%
Contadora General	1	1,1%	1,1%	62,9%
Coordinador de operaciones	1	1,1%	1,1%	64,0%
Coordinador de seguridad física	1	1,1%	1,1%	65,2%
Coordinador de talento humano	1	1,1%	1,1%	66,3%
Coordinador de TICS	1	1,1%	1,1%	67,4%
Gestor de cobranza	2	1,1%	1,1%	69,7%
Jefe financiero	1	1,1%	1,1%	71,9%
Oficial de cuentas	1	1,1%	1,1%	73,0%
Oficial de cumplimiento	1	1,1%	1,1%	74,2%
Oficial de cumplimiento suplente	1	1,1%	1,1%	75,3%
OSI	1	1,1%	1,1%	76,4%
Recaudador	2	2,2%	2,2%	78,7%
Recibidor pagador	10	11,2%	11,2%	89,9%
Responsable de cobranza extrajudicial	1	1,1%	1,1%	91,0%
Responsable operativo	6	6,7%	6,7%	97,8%
Servicios generales	1	1,1%	1,1%	98,9%
Tesorera	1	1,1%	1,1%	100,0%
Total	89	100,0%	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Tabla 10 *Equipos y materiales*

Equipos y materiales	
Equipos	Materiales
Personas	Equipo de trabajo, colaboradores de la institución financiera Credil Ltda.
Equipo tecnológico y materiales	Computadora portátil Acceso a internet
Conocimiento	Manejo de Microsoft office
Software y Hardware	SPSS versión 2.5 Google forms

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

- **Enfoque de la investigación**

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se basa en el uso y aplicación de datos numéricos y análisis estadísticos para la medición y evaluación de variables. Su premisa fundamental es la cuantificación de variables relevantes y la identificación de relaciones causales. Este enfoque se adhiere a un riguroso método científico, el mismo que exige la previa formulación de hipótesis para posteriormente su comprobación por medio del procesamiento estadístico. En consecuencia, los resultados obtenidos se consideran representativos de una población más amplia. La recopilación de datos se efectuó a través de encuestas (Hadi et al., 2023). Comprendiendo que la investigación cuantitativa se distingue por su inherente objetividad y por la elección de un marco conceptual que mejor represente la realidad. Para este estudio, se ha seleccionado un enfoque cuantitativo en el cual según Leedy y Ormrod (2021) en *Practical Research: Planning and Design*, esta aproximación metodológica se caracteriza por su objetivo de medir y analizar variables de manera objetiva y sistemática. Concentrando en la recolección de datos que apoyen a los investigadores en la construcción de relaciones, la elaboración de pronósticos y la validación de teorías.

- **Alcance de la investigación**

Descriptivo

Dentro del alcance descriptivo de este estudio, los fenómenos bajo investigación ya están identificados. El objetivo principal es, por tanto, evidenciar su presencia y característica en una población determinada de manera específica (Galarza, 2020). El enfoque de este estudio descriptivo está alineado y orientado a investigar el nivel de engagement y la relación con la satisfacción laboral dentro de la institución y sus diferentes colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda.

El diseño del estudio es descriptivo, dado que, según Mejía (2020), este tipo de investigación se enfoca en la caracterización de la población, el contexto y las circunstancias en las que se centra el análisis. Adicionalmente, el diseño descriptivo facilita recopilación de datos específica sobre características e información sobre el qué, cuándo, cómo y dónde relacionados con el problema de investigación. Cabe destacar que este modelo se emplea y utiliza para la descripción y no para aclarar. Esta investigación se enfoca en identificar y caracterizar las percepciones de los colaboradores sobre el engagement y la satisfacción laboral en una entidad financiera y comprender el tema estudiado proporcionando una visión más amplia y clara.

Correlacional

La correlación es otro de los métodos que se emplea para analizar la posible relación entre el Engagement y la Satisfacción Laboral, el cual permitirá responder a la pregunta de la investigación planteada en el presente proyecto. Por lo que, para García et al. (2020) la correlación busca comprender la relación o el grado de asociación entre dos o más variables, conceptos o categorías de estudio dentro de un contexto específico o particular determinado. Permitiendo así evaluar la relación entre los elementos de las dos variables en el proyecto de investigación.

No experimental

El presente proyecto es no experimental, en el que, Según Montano (2021) este enfoque se caracteriza por no ejercer control ni modificación sobre las variables de la investigación. Adicionalmente, este diseño contempla que los investigadores accedan al

sitio de estudio para la recolección de datos, mediante la aplicación de encuestas o el desarrollo de observaciones, según sea lo necesario.

Técnica de recolección de datos

Cuestionario

Las encuestas son un mecanismo y técnica de recopilación o recolección de datos ampliamente empleada y utilizada en investigaciones tanto cualitativas como cuantitativas para la obtención de información referente a comportamientos, actitudes y opiniones de una determinada población. Los cuestionarios están direccionados a la recopilación de información referente a una variable particular o un conjunto de ellas; por lo que, constan de interrogaciones estandarizadas. Es un instrumento que se emplea a menudo en investigaciones tanto empresariales, educativas y sociales para obtener información referente a habilidades, creencias, conocimientos, actitudes y perspectivas de las personas de manera grupal o individual. Por lo que se sostiene que se posicionan como instrumentos de gran utilidad en la investigación académica, la evaluación educativa, la investigación de mercados y la formulación de decisiones dentro del ámbito organizacional. (Miñan, 2024).

Los instrumentos aplicados fueron por un lado el cuestionario denominado la Escala Utrecht en el Trabajo (UWES), en su versión original, dicho instrumento diseñado para evaluar el engagement. Este se conceptualiza como un estado de ánimo positivo relacionado con el trabajo, caracterizado por tres factores que son el vigor, la dedicación y la absorción (Schaufeli, Salanova, González- Roma y Bakker, 2003). Así mismos estos autores sostienen y afirman la relación intrínseca entre el trabajo y el engagement, enfatizando que este último no es un estado persistente ni generalizado. Por el contrario, cambia en función de las características especificadas de la tarea o el puesto. Este cuestionario consta de 17 ítems distribuidos de la siguiente manera en las dimensiones: 6 para vigor, 5 para dedicación y 6 para absorción. Se han demostrado que las distintas adaptaciones de este instrumento poseen sólidas propiedades psicométricas en términos de validez y confiabilidad. Los resultados indican una alta consistencia interna evidenciada por un coeficiente alfa de Cronbach de 0.93 y una estructura factorial de tres dimensiones que ha sido consistentemente confirmada por medio del análisis factoriales confirmados, lo que avala su validez (Schaufeli y Bakker, 2011).

Por otro lado, también se aplicó el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 desarrollado por J. L. Meliá y J. M. Peiró, el mismo que es un instrumento robusto el cual permitió evaluar diversos aspectos de la satisfacción laboral, por lo que es fundamental para la presente investigación con su relación con el engagement. Este cuestionario está conformado por 23 ítems que abordan aspectos claves que influyen en la percepción de los empleados referente a su entorno laboral o de trabajo, facilitando de tal manera la identificación de factores que pueden potenciar el compromiso y la motivación en el trabajo. El presente cuestionario es un instrumento que permite evaluar la satisfacción laboral y su fiabilidad se mide con el alfa de Cronbach, en el que es de 0.92, indicando un nivel favorable de fiabilidad. Este instrumento se centra en evaluar la satisfacción mediante cinco factores los cuales son: 4 preguntas de la satisfacción intrínseca del trabajo, 5 preguntas de la satisfacción con el ambiente físico, 6 preguntas de la satisfacción con las prestaciones recibidas, 5 preguntas de satisfacción con la supervisión y 3 preguntas relacionadas a la satisfacción con la participación.

Tabla 11 *Engagement*

Variables	Autor	Nº ítems	Dimensiones	Escala
Engagement	Schaufeli & Bakker (2003)	17	Vigor	Likert (0-6)
			Dedicación	
			Absorción	

		Satisfacción intrínseca	
Satisfacción Laboral	J. L. Meliá y J. M. Peiró (1998)	23	Satisfacción con el Ambiente Físico Satisfacción con las Prestaciones Recibidas Satisfacción con la Supervisión Satisfacción con la Participación
			Likert (1-7)

Fuente: Elaboración propia a partir de los instrumentos de encuestas

Procesamiento de la información

Según Mayorga et al. (2021) el programa SPSS es una herramienta fundamental que asiste a los investigadores en el almacenamiento de datos y proporciona funcionalidades clave, como la validación de los instrumentos, asegurando la coherencia entre los objetivos de la investigación.

Por otro lado, la información y datos obtenidos o recopilados se trabajaron con herramientas estadísticas avanzadas tales como el software Excel, que permitió organizar y procesar la información obtenida de manera eficiente (Mason, 2018)

9. Análisis y discusión de los resultados

Tabla 12 *Criterio de confiabilidad*

Criterio de confiabilidad	
Valores	Nivel de confiabilidad
Alfa < 0,50	Nula
0,50 < 0,59	Baja
0,60 < 0,69	Confiable
0,70 < 0,79	Muy confiable
0,80 < 0,99	Excelente
1,00	Perfecta

Nota: Basado en Osedeo et al. (2018).

Por lo que, a partir de la tabla, se tomó los criterios de Osedeo et al. (2018) para encontrar los niveles de consistencia de los ítems y variables. Adicionalmente, en el presente apartado se muestra los niveles de consistencia de las herramientas de recopilación de datos. Por lo que la presente investigación se encuentra en un rango que oscila entre el valor de $0,80 < 0,99$, lo cual permite que se pueda considerar con un nivel excelente de confiabilidad.

Tabla 13 *Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,866	,854	40

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

El alfa de Cronbach de 0.866 indica una alta consistencia interna del cuestionario aplicado. Lo que esto significa que los ítems de los instrumentos están midiendo de forma coherente el mismo constructo o conjunto de variables relacionadas. El valor está por encima del umbral comúnmente aceptado, lo que respalda la fiabilidad de los instrumentos. De igual forma la consistencia también se mantiene cuando los ítems son estandarizados (0.854) lo que refuerza la robustez del cuestionario.

La combinación de ambos cuestionarios tanto (UWES y S20/23) proporciona una visión integral del estado emocional y actitudinal de los empleados, en el que el primero mide el compromiso (engagement) y el segundo la satisfacción laboral. Ambos cuestionarios presentan altos niveles de fiabilidad, lo que garantiza que los datos obtenidos son consistentes y confiables para el presente análisis estadístico.

El alfa de Cronbach global de 0.866 para los 40 ítems sugiere que la integración de ambos instrumentos en un solo cuestionario no ha comprometido la calidad psicométrica del conjunto. Esto respalda la validez metodológica del presente estudio y permite realizar análisis de correlaciones o de regresión tanto entre el engagement y la satisfacción laboral con confianza en la calidad de los datos.

Datos demográficos

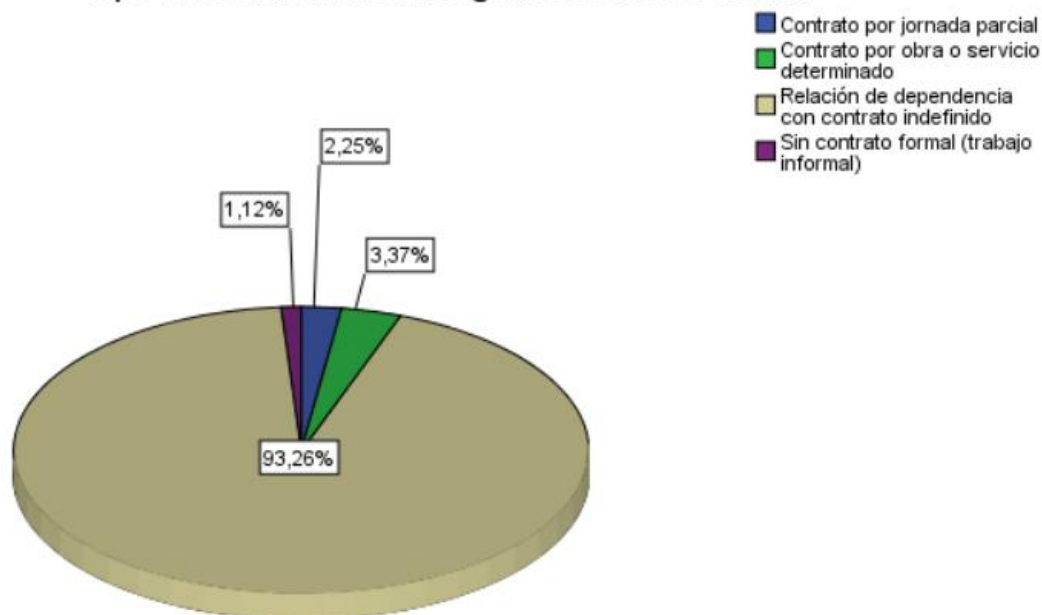
Tabla 14 *Tipo de relación de trabajo*

TIPO DE RELACION DE TRABAJO					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Contrato por jornada parcial	2	2,25%	2,2	2,2
	Contrato por obra o servicio determinado	3	3,37%	3,4	5,6
	Relación de dependencia con contrato indefinido	83	93,26%	93,3	98,9
	Sin contrato formal (trabajo informal)	1	1,12%	1,1	100,0
	Total	89	100 %	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 2 *Tipo de relación laboral según su contrato actual*

Tipo de relación laboral según su contrato actual:



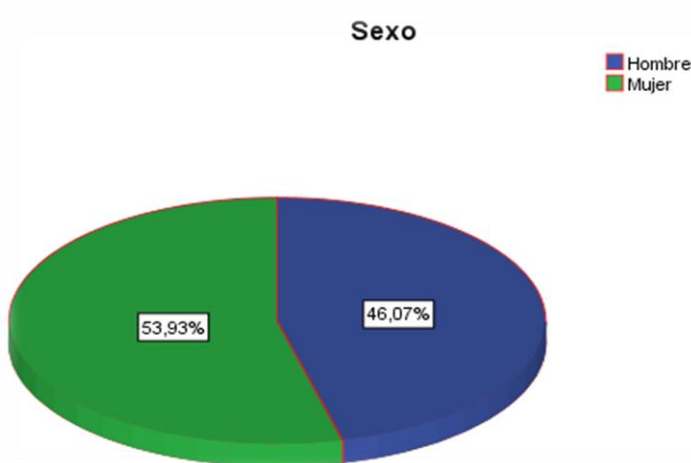
La gran mayoría de los encuestados con un 93.3% tienen una relación de dependencia con contrato indefinido, lo que indica una alta estabilidad laboral en esta población, por otra parte, solo un pequeño porcentaje tiene contratos por jornada parcial con el 2.2% o por obra/servicio determinado un 3.4% indicando que el empleo temporal o flexible no es común en esta empresa, aunque una sola persona que viene a ser el 1.1% declara no tener contrato formal, esto solo indica muy baja presencia de informalidad laboral en esta institución. Por lo tanto, se demuestra que la población en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. está compuesta mayoritariamente por personas con empleo formal y estable, esto puede inferir en otros indicadores como el engagement o la satisfacción laboral, ya que la estabilidad contractual suele estar asociada a niveles más altos de bienestar laboral.

Tabla 15 *Sexo*

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	41	46,1%	46,1%	46,1%
Válido Mujer	48	53,9%	53,9%	100,0%
Indistinto	0	00,0%	00,0%	00,00%
Total	89	100 %	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 3 Sexo**Análisis:**

Se tiene que un 53.9% pertenece al sexo femenino, superando ligeramente a los hombres el mismo que representa con un 46.1%. Esta diferencia, aunque no es drástica, sugiere una mayor participación femenina en la entidad financiera. La distribución es relativamente equilibrada, con una diferencia de solo el 7.8%. Este equilibrio puede interpretarse como una señal positiva en términos de inclusión y diversidad de género. Adicionalmente se puede mencionar que la categoría de indistinto tiene un 0%, lo que indica que no se registraron respuestas fuera del binarismo hombre o mujer, esto debido a que ningún encuestado se identificó con esa categoría.

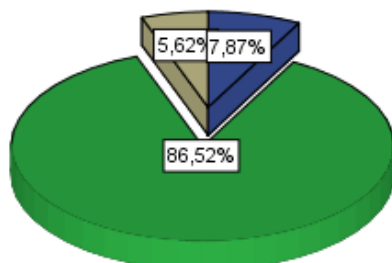
Tabla 16 Edad

		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	18-25 años	7	7,87%	7,9%	7,9%
Válido	26-40 años	77	86,52%	86,5%	94,4%
	41-50 años	5	5,62%	5,6%	100,0%
	Total	89	100 %	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 4 Edad

EDAD



Análisis:

Se puede determinar que el 86.5% de los participantes se encuentra en el rango de 26 a 40 años, lo que indica una clara concentración etaria. A la vez el 7.9% pertenece al grupo más joven y el 5.6% en este rango sugiere una baja retención o atracción de personas mayores de 40 años.

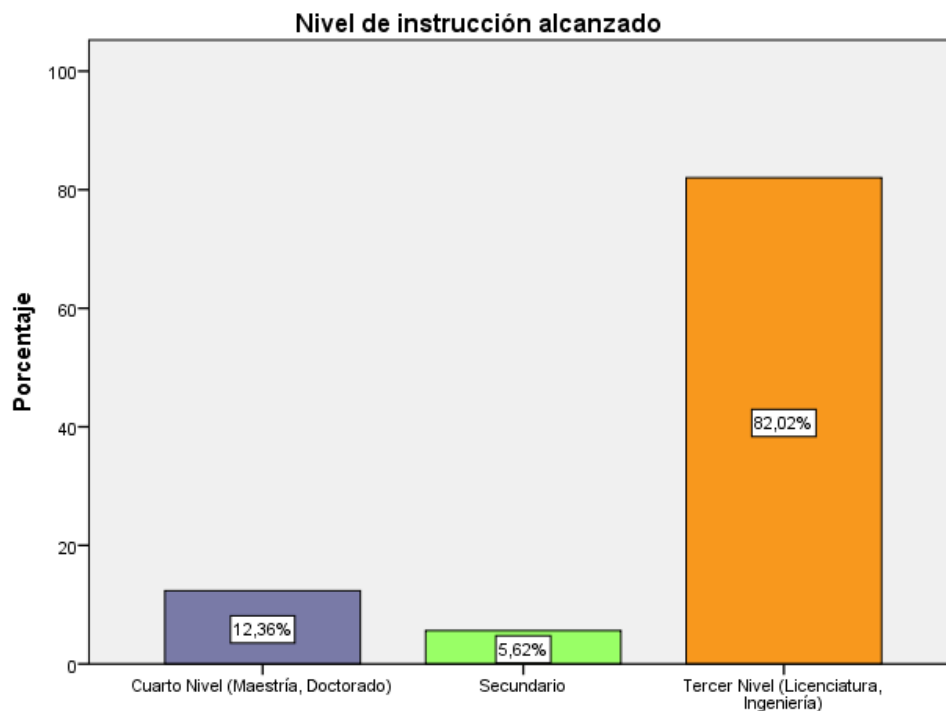
Tabla 17 Nivel de instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
- Cuarto Nivel (Maestría, Doctorado)	11	12,4%	12,4%	12,4%
Válido - Secundario	5	5,6%	5,6%	18,0%
- Tercer Nivel (Licenciatura, Ingeniería)	73	82,0%	82,0%	100,0%
Total	89	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 5 Nivel de instrucción alcanzado



Análisis:

Se puede determinar que el 82% de los encuestados posee formación en tercer nivel, lo que indica una alta calificación académica en obtención de título de pregrado, mientras que el 12.4% cuenta con estudios de maestría o doctorado, lo cual es significativo, esto representa al personal en puestos directivos, estratégicos o técnicos especializados, considerados un potencial de recurso clave para la innovación, liderazgo y toma de decisiones. Por lo que la entidad financiera cuenta con un equipo con fuerte formación académica, lo que puede ser una ventaja competitiva en términos de calidad del servicio, innovación y gestión. Pero a la vez es importante señalar que tan solo el 5.6% tiene formación secundaria

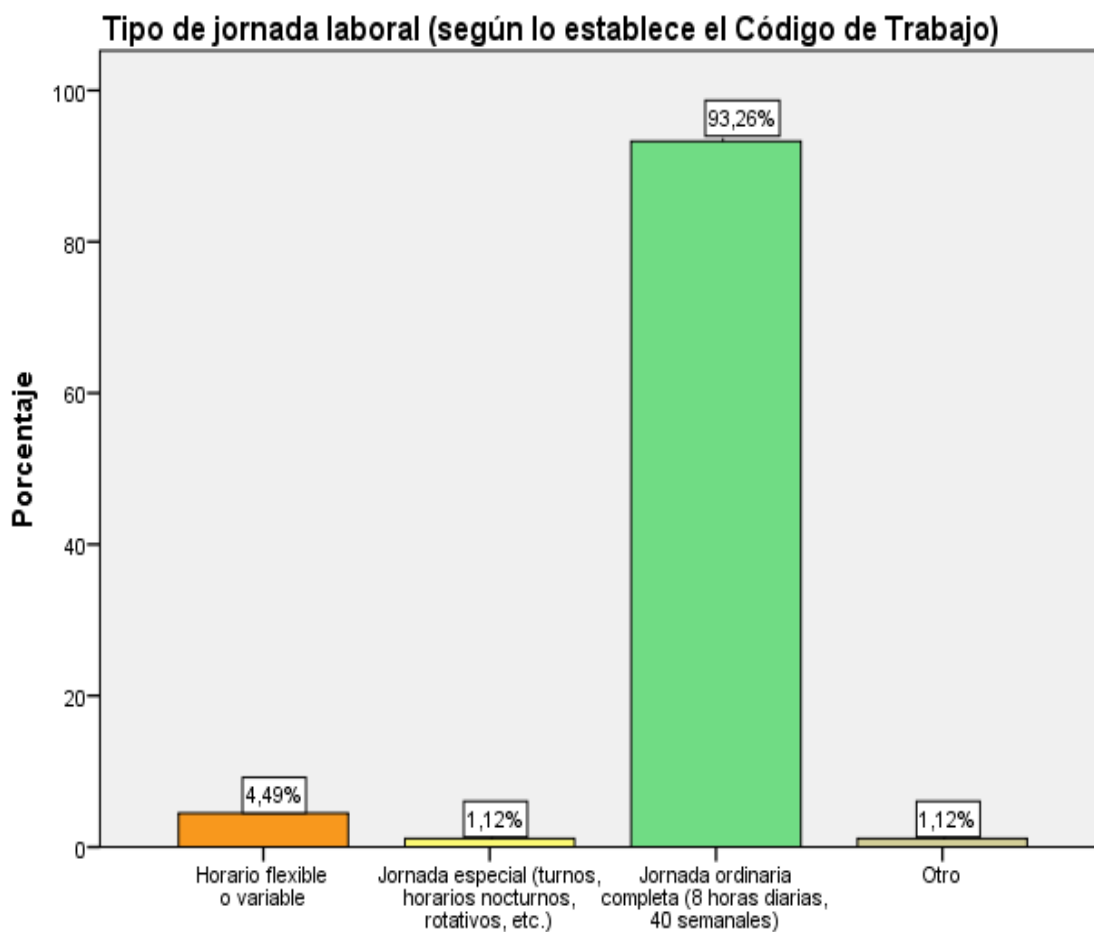
Tabla 18 *Tipo de jornada laboral*

Tipo de jornada laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Horario flexible o variable	4	4,49%	4,5	4,5
Válido Jornada especial (turnos, horarios nocturnos, rotativos, etc.)	1	1,12%	1,1	5,6

Jornada ordinaria completa (8 horas diarias, 40 semanales)	83	93,26%	93,3	98,9
Otro	1	1,12%	1,1	100,0
Total	89	100 %	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 6 Tipo de jornada laboral



Análisis:

Se puede mencionar que el 93.3% de los encuestados trabaja bajo una jornada ordinaria completa, lo que indica una alta estandarización del horario laboral, por lo que se puede destacar que la institución cuenta con una estructura tradicional y estable, una cultura laboral centrada en la presencialidad basada en el cumplimiento de horario. Por otro lado, el 4.5% tiene un horario flexible o variable, lo que refleja limitaciones en la implementación de esquemas de trabajo más adaptativos, brindando la oportunidad para explorar modelos de trabajo híbrido o remoto, y a la vez tan solo el 1.1% trabaja en turnos

especiales (nocturnos, rotativos, etc.), lo que indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. probablemente ni opera en horarios extendidos o fuera del horario comercial. Lo cual es positivo en términos de calidad de vida laboral, pero también puede limitar la atención al cliente o usuarios en horarios no convencionales.

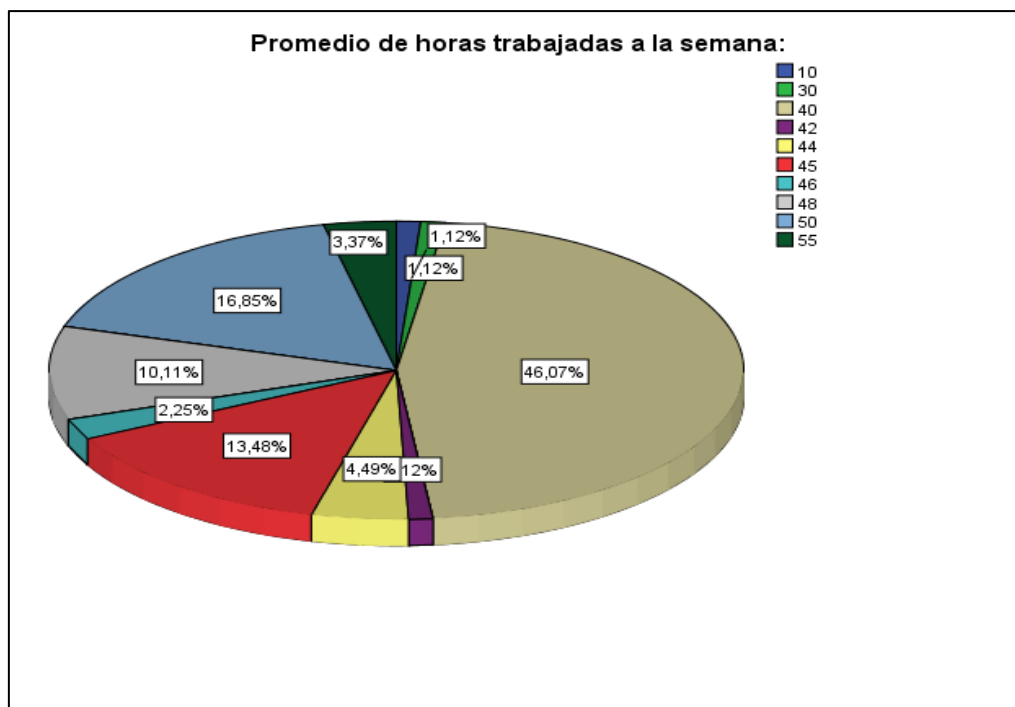
Tabla 19 Promedio de horas trabajadas a la semana

Promedio de horas trabajadas a la semana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10 horas	1	1,1%	1,1%	1,1%
30 horas	1	1,1%	1,1%	2,2%
40 horas	41	46,1%	46,1%	48,3%
42 horas	1	1,1%	1,1%	49,4%
Válido 44 horas	4	4,5%	4,5%	53,9%
45 horas	12	13,5%	13,5%	67,4%
46 horas	2	2,2%	2,2%	69,7%
48 horas	9	10,1%	10,1%	79,8%
50 horas	15	16,9%	16,9%	96,6%
55 horas	3	3,4%	3,4%	100,0%
Total	89	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 7 Promedio de horas trabajadas a la semana



Análisis:

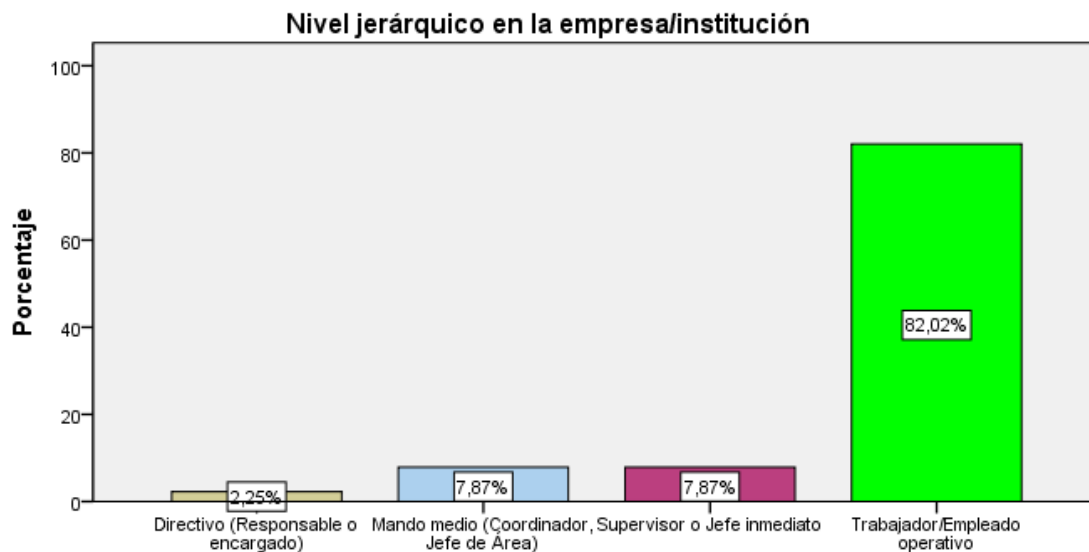
El promedio de jornada es estándar (40 horas), lo cual representa el 46.1% de los encuestados trabaja 40 horas semanales, lo que coincide con la jornada ordinaria legal en varios países. Esto refleja una estructura laboral formal y regulada, al menos para casi la mitad del personal. Pero a la vez el 41.6% de los colaboradores representa una alta proporción de jornadas extendidas tomando en cuenta al elenco que trabaja entre 44 y 55 horas, superando las 40 horas semanales, lo que se puede entender como sobre carga laboral o necesidad de horas extras. Y a la vez tan solo dos personas que llegan a ser el 2.2% se puede decir que son considerados casos aislados de jornadas reducidas, esto debido a que reportan que trabajan menos de 40 horas (10 y 30 horas). Esto sugiere que el trabajo a tiempo parcial o reducido no es común en la entidad financiera, lo cual puede limitar la inclusión de perfiles que requieren mayor flexibilidad como por ejemplo para estudiantes, cuidadores o personas con discapacidad.

Tabla 20 Nivel jerárquico

Nivel jerárquico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Directivo (Responsable o encargado)	2	2,2%	2,2%	2,2%
Válido	Mando medio (Coordinador, Jefe de Área)	7	7,9%	7,9%	10,1%
	Supervisor o Jefe inmediato	7	7,9%	7,9%	18,0%
	Trabajador/Empleado operativo	73	82,0%	82,0%	100,0%
	Total	89	100 %	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 8 Nivel jerárquico en la empresa/institución



Análisis:

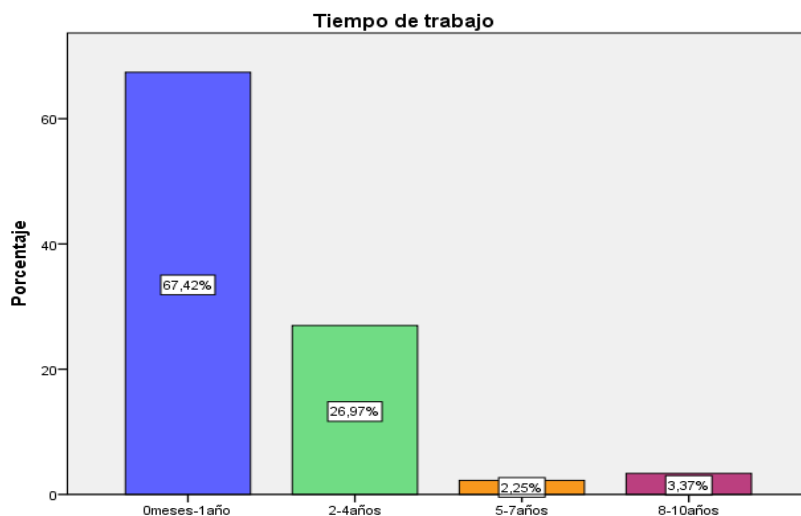
En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. el 82% de los encuestados ocupa cargos de trabajador/empleado operativos, lo que indica una estructura organizacional amplia en la base. Esto sugiere que la entidad financiera tiene una fuerte orientación a la ejecución de tareas y atención directa, requiere una gestión eficiente del talento operativo de los trabajadores, puesto que constituye la mayoría de la fuerza laboral. Adicionalmente tan solo 2.2% ocupa cargos directivos y un 15.8% se distribuye entre mandos medios y supervisores. Esto refleja una estructura jerárquica plana, con pocos niveles de autoridad, posibles limitaciones en oportunidades de crecimiento vertical o planes de carrera para el personal operativo. Considerando la necesidad de fortalecer el liderazgo intermedio para mejorar la supervisión, coordinación y desarrollo del equipo.

Tabla 21 *Años de trabajo*

Años de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0meses-1 año	60	67,4%	67,4%
	2-4 años	24	27,0%	94,4%
	5-7 años	2	2,2%	96,6%
	8-10 años	3	3,4%	100,0%
	Total	89	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 9 Años de trabajo**Análisis:**

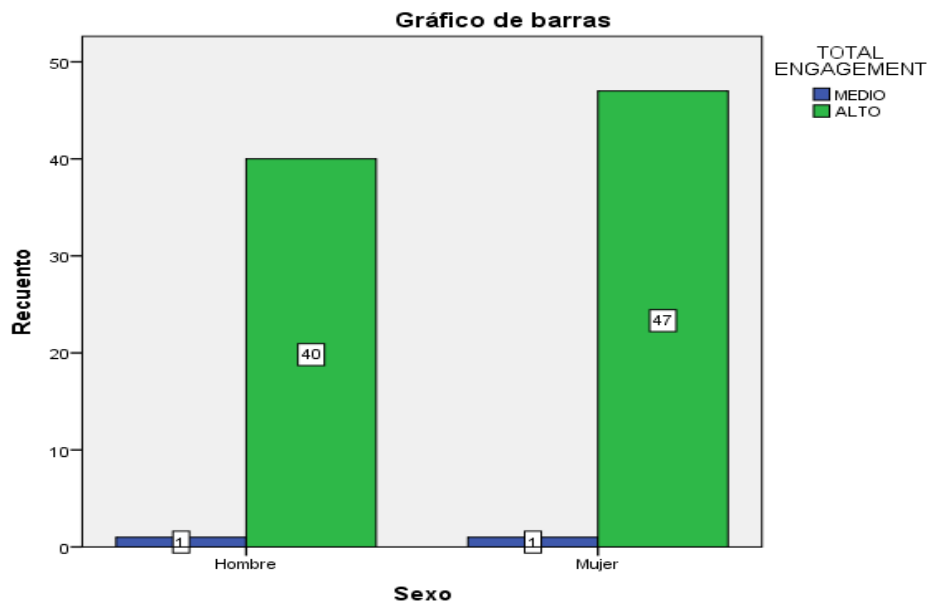
Existe una alta proporción de personal o elenco nuevo con un 67.4% de los encuestados tiene menos de un año en la entidad financiera, mientras que un 5.6% del personal tiene más de 5 años en la organización, esto se puede considerar como dificultades para la retención de talento, la falta de planes de carrera o incentivos de permanencia y una cultura organizacional que aún no logra consolidar vínculos duraderos. Por otro lado, el 27% tiene entre 2 y años de antigüedad, lo que representa un grupo con experiencia moderada, considerando como un aspecto clave para la transferencia de conocimiento al nuevo personal y la formación de líderes intermedios.

Tabla 22 Relación entre el sexo y el engagement

		Engagement			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Sexo	Hombre	Recuento	0	1	40	41
		% Total	0,0%	2,4%	97,6%	100,0%
		Total	0,0%	50,0%	46,0%	46,1%
Mujer		Recuento	0	1	47	48
		% Total	0,0%	2,1%	97,9%	100,0%
		Total	0,0%	50,0%	54,0%	53,9%
Total		Recuento	0	2	87	89
		% Total	0,0%	2,2%	97,8%	100,0%
		Total	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 10 Relación entre el sexo y el engagement



Análisis:

Se puede evidenciar que tanto hombre como mujeres tienen proporciones similares en relación de engagement alto con un 97.6% hombres y un 97.8% en mujeres, en cuanto al engagement medio es bajo en ambos grupos, una persona por cada uno, por lo que se evidenció que los empleados están altamente comprometidos, sin diferencias notables entre hombres y mujeres.

Tabla 23 *Relación entre el engagement y satisfacción laboral***Relación entre el Engagement y Satisfacción laboral**

		Variable 2 Satisfacción Laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Variable 1 Engagement	Insatisfecho	Recuento	0	0	0	0
		% Total absorción * satisfacción laboral	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Neutral	Recuento	0	0	2	2
		% Total absorción * satisfacción laboral	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%
	Satisfecho	Recuento	0	0	87	87
		% Total absorción * satisfacción laboral	0,0%	0,0%	97,8%	97,8%
Total	Recuento	0	0	89	89	
	% Total absorción * satisfacción laboral	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Tabla 24 *Correlación entre la variable engagement y la variable Satisfacción laboral***Correlación entre la Variable Engagement y la Variable Satisfacción laboral**

		Variable 2 Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Variable 1 Engagement	Coeficiente de correlación	0,95**
		Sig. (bilateral)	0.00
		N	89

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Análisis:

El valor de $p = 0.00$ (menor a 0.01) indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1% (**), lo que refuerza la confianza, es decir, un coeficiente de

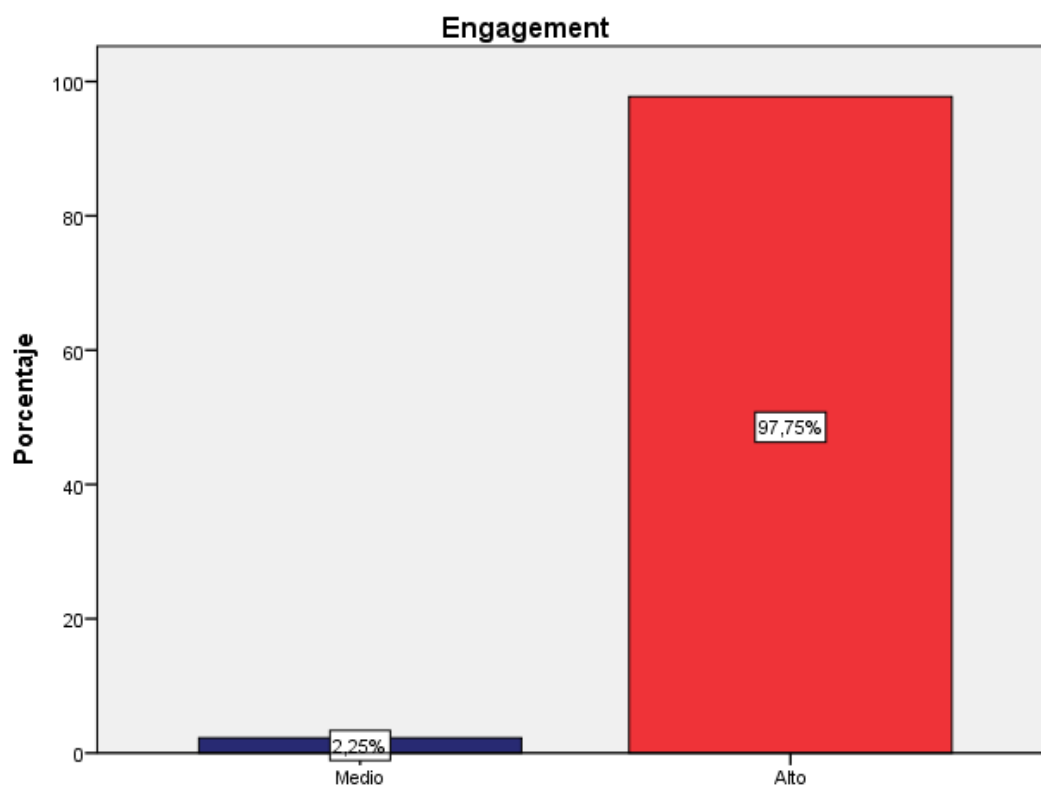
0.95 indica una correlación positiva y muy alta entre la variable del Engagement y la variable de la Satisfacción Laboral, lo que demuestra que a mayor nivel de engagement (mayor vigor, dedicación y absorción), mayor es la satisfacción laboral de los trabajadores, dando respuesta a uno de los objetivos específicos del proyecto. Esto sugiere que el compromiso emocional y cognitivo de los empleados o colaboradores con su labor y su lugar de trabajo está estrechamente vinculado a cómo valoran su experiencia laboral en general. Este resultado respalda la idea de que fomentar el engagement en el entorno laboral puede ser una estrategia clave para aumentar la satisfacción de los trabajadores.

Tabla 25 Nivel de engagement

Nivel de Engagement			
		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	0	0.00%
Válido	Medio	2	2,25%
	Alto	87	97,75%
Total		89	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 11 Engagement



Análisis. –

El 97.75% de los participantes, es decir 87 colaboradores presentan un nivel alto de engagement. Esto indica que la gran mayoría se siente comprometida, entusiasta y mentalmente involucrada en su trabajo. Este dato refuerza la idea de un entorno laboral adecuada y en óptimas condiciones favorece a la organización y colaboradores en general. Tan solo 2 personas que representan el 2.25% están en el nivel medio. No hay casos en el nivel bajo, lo que señala que no hay señales de desafección laboral en la población.

Interpretación. –

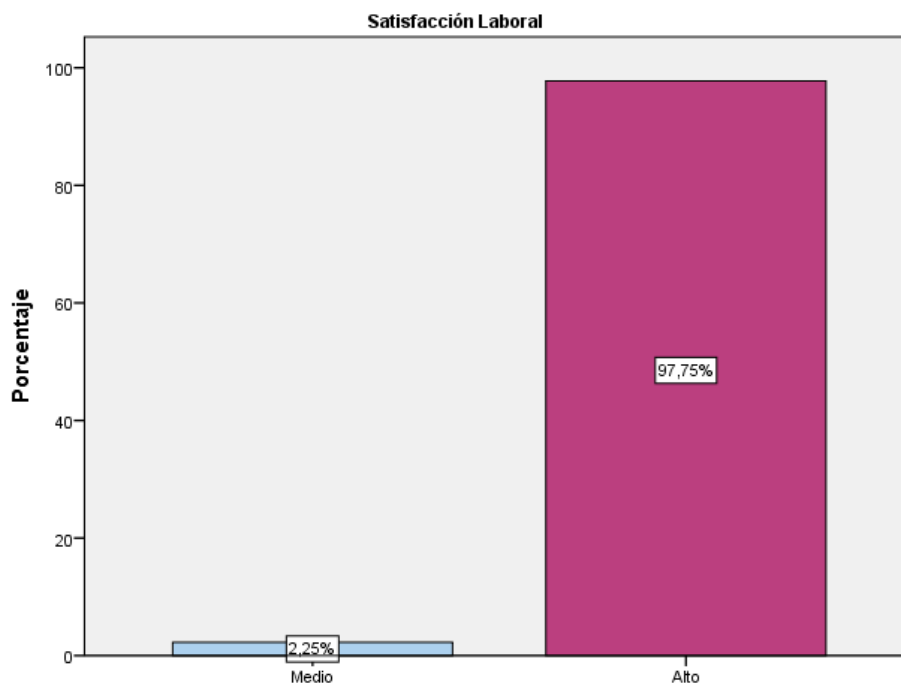
El resultado indica que los factores asociados al engagement como el ambiente físico, la participación y la calidad de la supervisión, están ligadas y funcionando como recursos laborales efectivos que favorecen el entusiasmo, la concentración y el orgullo profesional. Estos datos, en conjunto con las correlaciones previas, reflejan un ecosistema laboral cohesionado, orientado al bienestar y a la productividad.

Tabla 26 *Nivel de satisfacción laboral*

Nivel de Satisfacción Laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	0	0.00%
Válido	Medio	2	2,25%
	Alto	87	97,75%
	Total	89	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 12 *Satisfacción Laboral*



Análisis. -

El presente gráfico refleja que con el 97.75% de los participantes (87 colaboradores) muestran un alto nivel de satisfacción laboral, lo que indica que la experiencia general del grupo en su entorno de trabajo es muy positiva. Tan solo 2 personas que representan el 2.25% se ubican en el nivel medio, lo que sugiere que hay una mínima proporción de empleados con experiencias menos gratificantes en comparación con el grupo mayoritario. No hay casos en el nivel bajo, lo que indica que no se identifican condiciones críticas de insatisfacción laboral en esta población.

Interpretación. -

Este resultado evidencia que la organización o empresa goza de un clima laboral saludable, caracterizado por un elevado y alto grado o nivel de satisfacción laboral, esto frente a las relaciones, tareas y las condiciones de trabajo. Los factores como el ambiente físico, el reconocimiento, la supervisión y la participación desempeñan un papel importante y positivo referente a la experiencia laboral de manera diaria de los diferentes colaboradores. Esta satisfacción se alinea coherentemente con altos o elevados niveles de engagement que presentan, lo que refuerza la idea de que los trabajadores se sienten motivados, escuchados y valorados como a la vez la toma en cuenta de las condiciones claves para la sostenibilidad del compromiso organizacional.

Dimensiones del Engagement

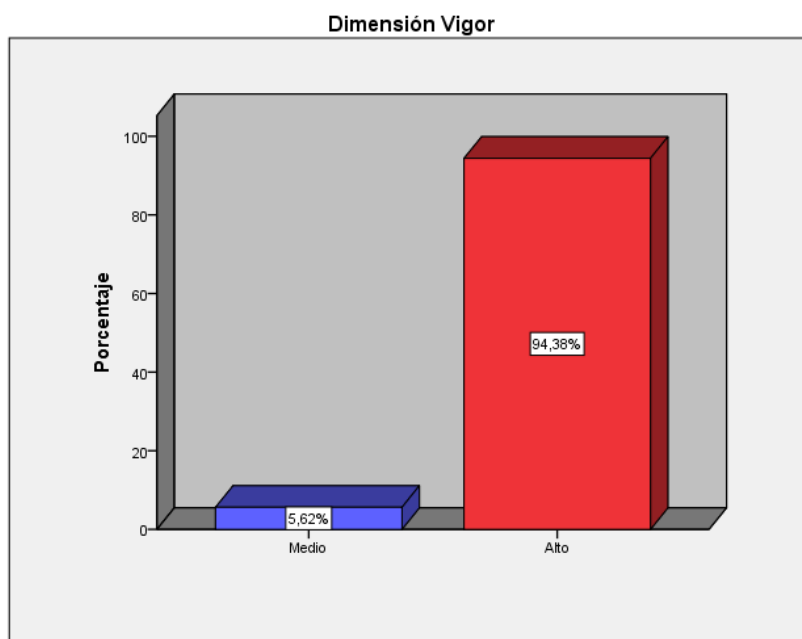
Tabla 27 Vigor

Vigor

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Válido Medio	5	5,62%
Alto	84	94,38%
Total	89	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 13 Vigor



Análisis. -

El 94,38% de los participantes se encuentra en el nivel Alto de vigor, lo que indica una presencia masiva de entusiasmo, energía y persistencia en el trabajo. Este resultado es excepcionalmente positivo desde la perspectiva del engagement. Teniendo de igual forma tan solo a 5 personas que representan el 5.52% reportan un nivel medio, lo que sugiere que casi todos se inclinan hacia el extremo superior de la escala. La frecuencia para el nivel bajo es 0, lo que implica que nadie en la población reporta niveles bajos de vigor.

Interpretación. -

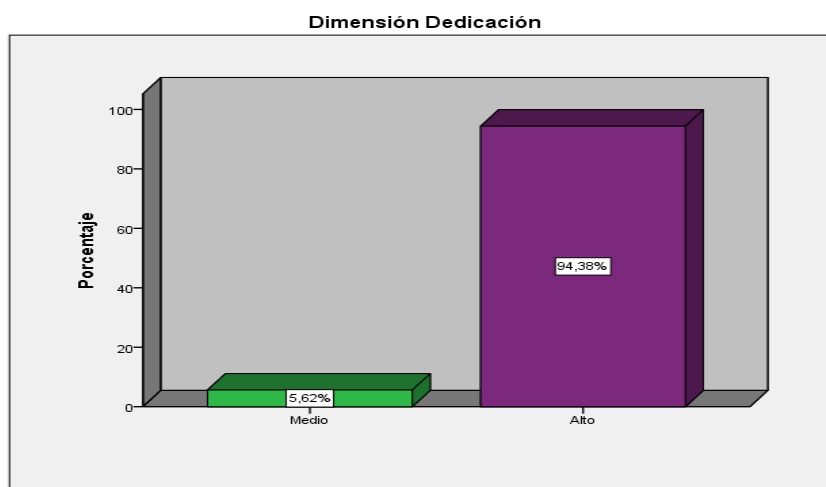
Los datos obtenidos sugieren que el entorno laboral está funcionando como un facilitador del engagement, esto posible a factores como el buen ambiente, la supervisión efectiva, participación activa y el sentido de propósito organizacional. Como también considerando la presencia de recursos adecuados promueve altos niveles de engagement.

Tabla 28 *Dedicación*

Dedicación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0,00%
	Medio	5	5,62%
	Alto	84	94,38%
Total		89	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 14 *Dedicación*



Análisis. -

El gráfico refleja que el 94.38% de los participantes se ubica en el nivel alto de dedicación, lo que indica y señala que la gran mayoría se sienten profundamente comprometida, inspirada y entusiasta por su trabajo. Solo 5 personas que llega a ser el 5.62%, reportan una dedicación media, lo que representa un grupo minoritario con una conexión laboral menos intensa, aunque no problemática. No existen casos en el nivel

bajo, lo que implica que no existen señales de desmotivación o desapego emocional en esta dimensión.

Interpretación. -

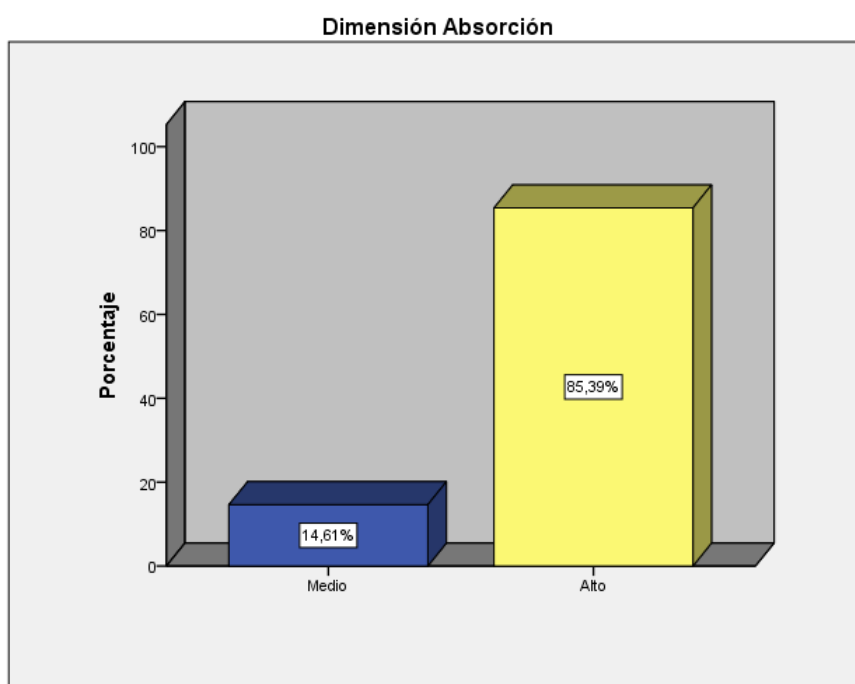
Este resultado revela un perfil laboral altamente comprometido en términos afectivos, en el que los trabajadores no tan solo desempeñan sus actividades o funciones, sino que las viven con orgullo, propósito y entusiasmo.

Tabla 29 *Absorción*

Absorción			
		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	0	0.00%
Válido	Medio	13	14,61%
	Alto	76	85 %
Total		89	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 15 *Absorción*



Análisis. –

El gráfico refleja un 85.339% de los colaboradores muestran un nivel alto de absorción, lo que indica que la mayoría está profundamente concentrada, involucrada y

satisfecha con sus tareas o funciones laborales. Un 14.61% se ubica en el medio, lo que representa un grupo pequeño, aunque funcional, podría beneficiarse de mejoras en aspectos que favorezcan el flujo laboral. No hay casos en el nivel bajo, por lo que esto significa que ningún trabajador se muestra desconectado o distraído en su rutina.

Interpretación. –

El resultado revela un entorno organizacional que facilita la concentración profunda, el disfrute de las tareas y la experiencia subjetiva de inmersión en el trabajo, elementos esenciales en la dimensión de absorción. La elevada presencia en el nivel alto junto con la ausencia total del nivel bajo sugiere que la organización ha creado condiciones estructurales y psicológicas propicias para el desempeño de actividades de trabajo.

Dimensiones Satisfacción Laboral

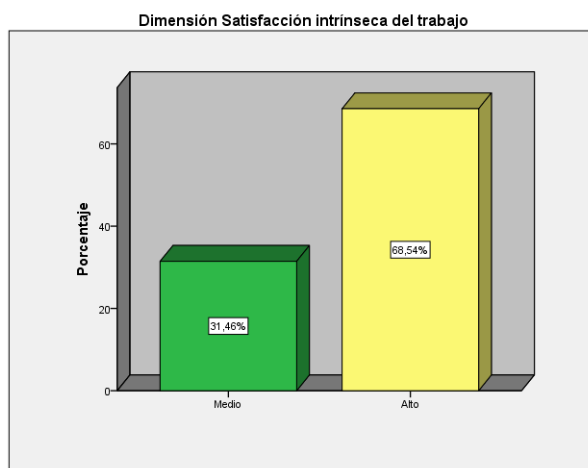
Tabla 30 *Satisfacción intrínseca del trabajo*

Satisfacción intrínseca del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0.00%
	Medio	28	31,46 %
	Alto	61	68,5 %
Total		89	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 16 *Satisfacción intrínseca del trabajo*



Análisis. –

El gráfico resultante refleja que el 68.54% de los participantes reporta un nivel alto de satisfacción intrínseca, lo que involucra que la mayoría encuentra placer y realización personal en el trabajo. Adicionalmente el 31.46% se ubica en el nivel medio, lo que sugiere que una porción significativa del grupo experimenta una satisfacción moderada, posiblemente influida por factores variables de la facultad de autonomía, el reconocimiento y la variedad de tareas. No hay casos en el nivel bajo, lo que representa una fortaleza clara, en el que ningún colaborador o empleado muestra señales de descontento profundo con su trabajo desde una perspectiva intrínseca.

Interpretación. –

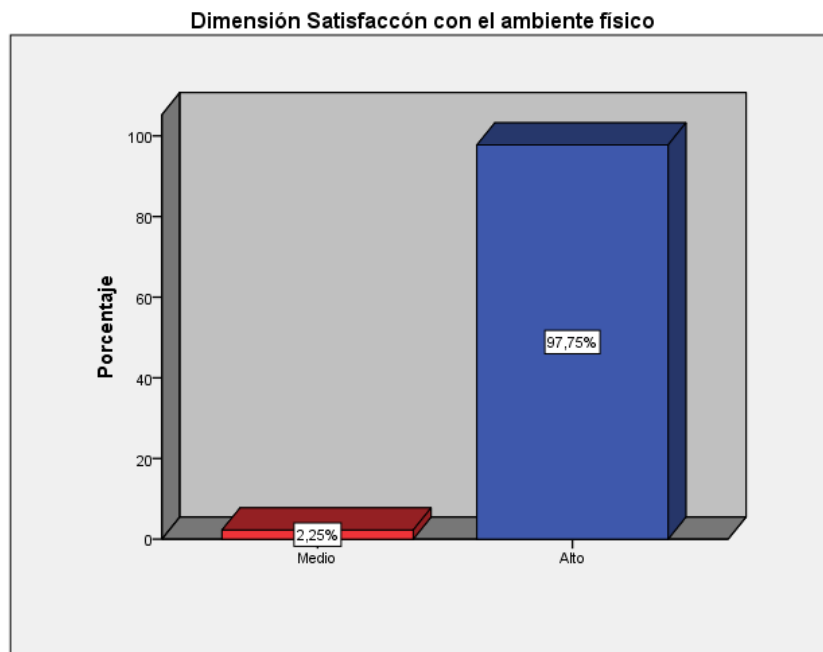
Este resultado refleja una cultura laboral donde el contenido del trabajo genera un alto nivel de motivación interna. La ausencia total de nivel bajo es muy relevante puesto que indica que los colaboradores en nivel medio representan una oportunidad de mejora, en el que la autonomía, el feedback positivo o la alineación de los valores del cargo de trabajo con los intereses personales, es posible elevar aún más los niveles globales de satisfacción intrínseca.

Tabla 31 *Satisfacción con el ambiente físico*

Satisfacción con el ambiente físico			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	0	0.00%
	Neutral	2	2,25%
	Satisfecho	87	97,75%
Total		89	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 17 *Satisfacción con el ambiente físico*



Análisis. -

El gráfico refleja que el 97.75% de los participantes reportan estar satisfecho con el ambiente laboral, lo que indica una percepción ampliamente positiva del entorno en el que desarrollan sus diferentes funciones o actividades. Pero a la vez tan solo un 2.5% se manifiesta como neutral, lo que representa un grupo residual que podría beneficiarse de intervenciones específicas para elevar su nivel de satisfacción. No existe ningún caso de insatisfacción, lo que implica que no existen señales de malestar físico significativo o condiciones deficientes en la infraestructura del lugar de trabajo.

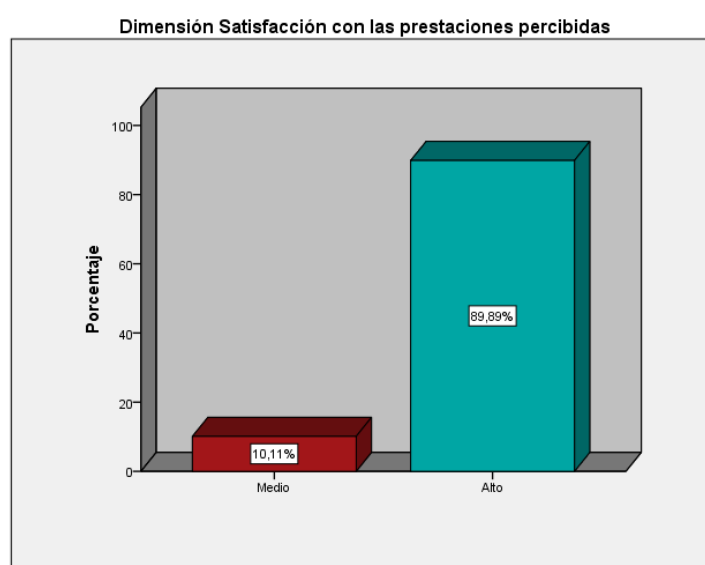
Interpretación. -

Este resultado evidencia un entorno físico altamente favorable, capaz de influir positivamente en el bienestar y el rendimiento del personal. La satisfacción con aspectos como la ventilación, iluminación, distribución de espacios adecuados, la limpieza, seguridad y la ergonomía, no tan solo reflejan confort físico, sugiere que el ambiente físico no solo cumpla estándares funcionales, sino que supera las expectativas subjetivas de los empleados, considerando y convirtiéndose en un recurso organizacional valioso que potencia el compromiso y la productividad. El pequeño grupo neutral podría indicar zonas o condiciones específicas que requieren ajustes menores, pero no alteran la valoración global positiva de este componente.

Tabla 32 Satisfacción con las prestaciones recibidas**Satisfacción con las prestaciones recibidas**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,00%
Válido Medio	9	10,11%
Alto	80	89,9%
Total	89	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 18 Satisfacción con las prestaciones recibidas**Análisis.** –

El gráfico refleja que el 89.89% de los encuestados es decir 80 colaboradores se sienten altamente satisfechos con las prestaciones que ofrece la organización, lo cual indica una percepción muy positiva de los beneficios sociales. Por otra parte, el 0.11% que representa a 9 colaboradores encuestados consideran el nivel de medio, lo que representa una oportunidad de mejora o clarificación de políticas de compensación.

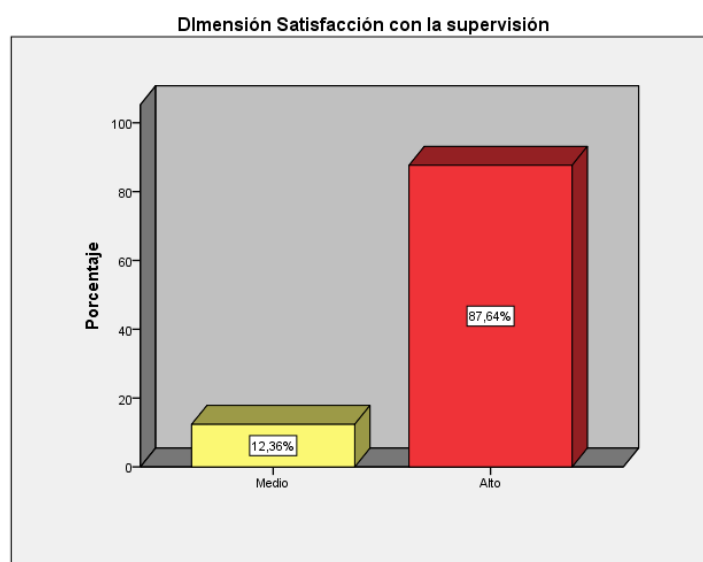
Interpretación. -

El alto nivel de satisfacción con las prestaciones sugiere que la organización está cumpliendo e incluso superando las expectativas de sus colaboradores en cuanto a beneficios laborales. Esto no solo permite fortalecer el sentido de justicia organizacional, sino que también se traduce en un mayor compromiso, retención de talento y percepción positiva del ambiente laboral.

Tabla 33 *Satisfacción con la supervisión*

Satisfacción con la supervisión			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0,00%
	Medio	11	12,36%
	Alto	78	87,64%
Total		89	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 19 *Satisfacción con la supervisión***Análisis. -**

El resultado evidencia que la gran mayoría de colaboradores en el que el 87.64%, es decir 78 empleados se sienten altamente satisfechos con la supervisión que reciben. Esto sugiere que los líderes o supervisores en esta organización están desempeñando un rol positivo y cercano, generando confianza, comunicación efectiva y claridad en la gestión. Teniendo en cuenta que 11 colaboradores que representan al 12.36% considera esta dimensión en un nivel medio y a la vez la ausencia de insatisfacción al ser el 0% en nivel bajo, lo que refleja una estructura de liderazgo saludable y funcional, sin señas de conflicto o carencias graves.

Interpretación. –

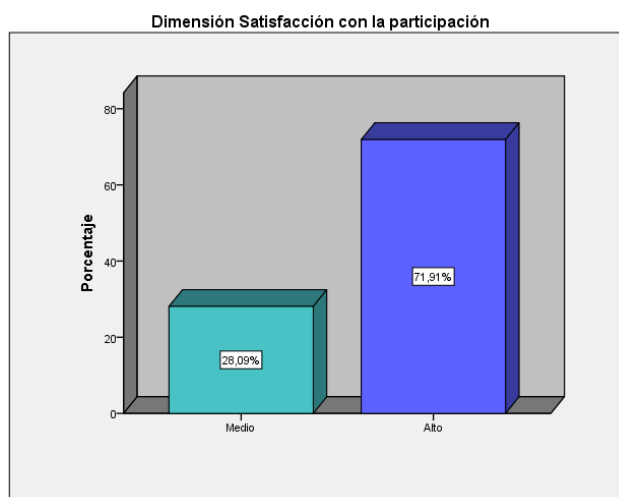
Este resultante representa una oportunidad de mejora a pesar de que no muestran descontento explícito, podría tratarse de empleados que perciben falta de retroalimentación, comunicación ambigua o supervisión poco presente. Dichos casos podrían beneficiarse en estilos de liderazgo, mayor seguimiento individual o espacios de escucha.

Tabla 34 *Satisfacción con la participación*

Satisfacción con la participación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0.00%
	Medio	25	28,1%
	Alto	64	71,9%
Total		89	100 %

Fuente: Elaboración propia a partir del programa SPSS

Figura 20 *Satisfacción con la participación*



Análisis. –

El gráfico refleja el resultante en el que 64 colaboradores que representa el 71.91% de los trabajadores que se sienten altamente satisfechos con la participación que tienen en su entorno laboral, mientras que el 28.1%, es decir 25 colaboradores lo consideran en un nivel medio y a la vez no se reportan niveles bajos de satisfacción. Por lo que esta

distribución refleja una cultura organizacional con claros mecanismos de inclusión, escucha activa y toma de decisiones compartidas.

Interpretación. –

El hecho de que más de una cuarta parte del elenco de la institución financiera aún se sienta solo moderadamente satisfecho invita tomar muy en cuenta todo lo relacionado a canales participativos que sean equitativos, transparentes y que produzcan un impacto real. Como se evidenció en las correlaciones no solo influye en la satisfacción general, sino que a la vez potencia el engagement, específicamente la absorción, al hacer que los trabajadores se sientan parte integral del propósito organizativo.

Correlación de variables

Tabla 35 *Correlación entre el vigor y la satisfacción intrínseca del trabajo*

		Satisfacción intrínseca	
	Dimensión 1	Coeficiente de correlación	0,99**
Rho de Spearman	Vigor	Sig. (bilateral)	0.00
		N	89

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Análisis. -

El valor de $p = 0.01$ indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 1% ($p < 0.05$), en donde el valor de 0.99 indica una correlación positiva muy alta entre el vigor y la satisfacción intrínseca del trabajo. Lo que quiere decir que a medida que incrementa el nivel del vigor es decir el entusiasmo, persistencia y energía en el trabajo, a la vez tienden a incrementar la satisfacción laboral debido a la percepción de realización y placer derivados del trabajo en sí.

Interpretación. -

Esto implica también que cada aumento en la satisfacción intrínseca está perfectamente acompañado por un aumento proporcional en el vigor. Confirma que la relación es estadísticamente significativa, es decir, muy poco probable que se deba al azar. La correlación sugiere que los trabajadores que se sienten energizados a la vez encuentran un alto grado de satisfacción en las funciones o tareas que desempeñan. El tamaño de población muestra que es un estudio adecuado para análisis correlaciones, lo que da cierta robustez a los resultados.

Tabla 36 *Correlación entre el vigor y la satisfacción con el ambiente físico*

		Satisfacción con el ambiente físico	
Rho de Spearman	Dimensión 1	Coeficiente de correlación	0,86**
	Vigor	Sig. (bilateral)	0.00
		N	89

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Análisis. -

El valor de $p = 0.01$ indica que esta correlación es estadísticamente considerable en razón de que el valor de 0.86 indica una correlación positiva alta entre el vigor y la percepción del ambiente físico. Se evidenció que un ambiente físico favorable en el que el trabajo cuente con espacios limpios, seguros, cómodos y adecuados, pueden actuar e intervenir como facilitador del vigor, la reducción de desgaste tanto mental como físico.

Interpretación. –

Considerando una relación sólida entre el vigor y la satisfacción con el ambiente físico, representa que la validez del hallazgo es muy poco probable que esta relación se deba por cuestión de azar, lo que sugiere que a mayor percepción positiva del ambiente físico como lo es la comodidad la iluminación, ventilación, ergonomía, etc., mayor es el nivel del vigor que experimentan los trabajadores.

Tabla 37 *Correlación entre la dedicación y la satisfacción con el ambiente físico*

		Satisfacción intrínseca
--	--	--------------------------------

		Coefficiente de correlación	0,85**
Rho de Spearman	Dimensión 2 Dedicación	Sig. (bilateral)	0.00
		N	89

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Análisis. -

El valor de $p = 0.01$ indica que la correlación es estadísticamente significativa, en donde el valor de 0.85 indica una correlación positiva alta entre la dedicación y la satisfacción intrínseca, significa que hay evidencia sólida para afirmar y sostener que existe una relación entre estas dos dimensiones en la población estudiada. Esto significa que, en general, cuando se evidencian los niveles de dedicación incrementan, a la vez también tienden a aumentar los niveles de satisfacción intrínseca. La relación es relevante, esto respalda que la relación obtenida no es producto del azar, sino que refleja una tendencia real en la población estudiada.

Interpretación. –

Esto sugiere que en general a mayor nivel o grado de dedicación, es decir el sentido de entusiasmo, significado y orgullo por el trabajo, mayor es la satisfacción que experimenta por el trabajo en sí mismo. En el que la dedicación es impulsada por factores como el propósito o la misión organizacional, mientras que la satisfacción intrínseca dependerá del diseño del puesto o la autonomía. Por lo que, al haber una relación significativa, esto quiere decir, una persona o colaborador puede estar dedicado a su trabajo por razones como el propósito o la misión y también satisfacción intrínseca producto del contenido del trabajo en sí, la autonomía, desafío o aprendizaje del mismo.

Tabla 38 *Correlación ente la dedicación y satisfacción con el ambiente físico*

			Satisfacción con el ambiente físico
		Coefficiente de correlación	0,82**
Rho de Spearman	Dimensión 2 Dedicación	Sig. (bilateral)	0.00

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Análisis. -

El valor de $p = 0.01$ indica que esta correlación es estadísticamente significativa, en donde el valor de 0.82 indica una correlación positiva alta entre la dedicación y la percepción del ambiente físico. Lo que refuerza que la validez del hallazgo es muy poco probable que esta relación se deba producto del azar. Esto significa que en general, cuanto más favorable es el ambiente físico percibido como la comodidad, la ventilación, la ergonomía y la iluminación, mayor es el grado o nivel de dedicación que los colaboradores reportan o evidencian.

Interpretación. –

Una correlación tan alta como 0.90 sugiere que el ambiente físico no tan solo influye en el bienestar físico, sino que también en el compromiso organizacional y motivacional del colaborador. Por lo que este hallazgo muestra que las condiciones físicas óptimas pueden y tienen a incrementar la percepción del valor organizacional, lo que a su vez fortalece el vínculo emocional del trabajador con su rol o actividades que desempeña.

Tabla 39 *Correlación entre la absorción y el ambiente físico*

		Ambiente físico
Rho de Spearman	Dimensión 3	Coeficiente de correlación
	Absorción	0.90**
		Sig. (bilateral)
		0.00
	N	89

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Análisis. -

El valor de $p = 0.01$ indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1%, en donde el valor de 0.90 indica una correlación positiva muy alta entre la absorción y el ambiente físico. Esto respalda que la relación obtenida no es producto del azar, sino que refleja una tendencia real en la población analizada. Esto sugiere que a medida que los trabajadores perciben un ambiente físico muy favorable, a la vez tienden

a experimentar grados o niveles muy altos de absorción: es decir, los colaboradores se sienten completamente concentrados, satisfechos e inmersos.

Interpretación. –

Una correlación de 0.90 sugiere que el ambiente físico no solo influye en el bienestar general, sino que es un determinante crítico del engagement cognitivo y atencional. Esta es una de las correlaciones más altas observadas en el presente análisis, lo que la convierte en un hallazgo clave.

Tabla 40 *Correlación entre la absorción y la satisfacción con la supervisión*

		Satisfacción con la supervisión	
Rho de Spearman	Dimensión 3	Coeficiente de correlación	0.86**
	Absorción	Sig. (bilateral)	0.00
		N	89

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Análisis. –

El valor de $p = 0.01$ indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1%, por lo que el valor de 0.86 indica una correlación positiva alta entre la absorción y la satisfacción con la supervisión. Lo que significa en términos generales que cuando los trabajadores están más satisfechos con su supervisión tanto en el apoyo, liderazgo, feedback, claridad de expectativas y la comunicación, también tienden a experimentar mayores grados o niveles de absorción con sus funciones o tareas laborales. La relación obtenida no es producto del azar, lo que refleja una tendencia real en la población estudiada.

Interpretación. –

Una correlación fuerte como esta sugiere que un liderazgo cercano y efectivo puede ser el facilitador de estados de concentración larga o profunda, reducción de la incertidumbre, generación de confianza y la eliminación de barrera emocionales o estructurales que interfieran con el flujo de trabajo. Considerando la supervisión de

calidad basada en una comunicación clara, de apoyo, retroalimentativa, emocional y de reconocimiento, llega a ser un conducto poderoso del incremento de absorción en los colaboradores.

Tabla 41 *Correlación entre la absorción y la satisfacción con la participación*

		Satisfacción con la participación
Rho de Spearman	Dimensión 3	Coeficiente de correlación
	Absorción	0.88**
		Sig. (bilateral)
		0.00
		N
		89

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Análisis. –

El valor de $p = 0.01$ indica que esta correlación es estadísticamente significativa, por lo que el valor de 0.88 indica una correlación positiva muy fuerte entre la absorción y la satisfacción con la participación. Esto significa que en general cuando los empleados o trabajadores se sienten mucho más involucrados en los procesos organizacionales y perciben que su voz sea tomada en cuenta o valorada, tienden a experimentar mayores grados o niveles de absorción, dicho de otra manera, se concentran más, por lo que disfrutan de sus tareas y se sienten más inmersos.

Interpretación. -

Una correlación tan alta como 0.88 sugiere que la participación activa no solo mejora la motivación, sino que a la vez facilita estados de concentración profunda, esto debido a que los empleados o colaboradores se sienten más comprometidos con lo que realizan y hacen como a la vez la percepción de un mayor sentido de sus tareas o funciones. En donde la participación activa de los empleados en toma de decisiones, reuniones, propuestas de mejora y procesos de innovación pueden ser un conducto poderoso para incrementar la absorción.

Tabla 42 *Relación entre el vigor y la satisfacción laboral*

			Satisfacción Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Dimensión 1	Insatisfecho	Recuento	0	0	0	0
		% Total vigor*satisfacción laboral	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Neutral	Recuento	0	0	5	5
		% Total vigor*satisfacción laboral	0,0%	0,0%	5,6%	5,6%
	Satisfecho	Recuento	0	0	84	84
		% Total vigor*satisfacción laboral	0,0%	0,0%	94,4%	94,4%
Total	Recuento	0	0	89	89	
	% Total satisfacción laboral	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Tabla 43 *Correlación entre el vigor y la satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dimensión 1	Coefficiente de correlación
	Vigor	0,99**
		Sig. (bilateral)
		0.00
		N
		89

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

El valor de $p = 0.00$ (menor a 0.1) indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1% (**), lo que refuerza la confianza en que esta relación no es producto del azar, es decir, un coeficiente de 0.99 indica una correlación positiva casi perfecta entre el vigor y la satisfacción laboral, lo que demuestra que a medida que aumenta el vigor, es decir la energía, entusiasmo, persistencia en el trabajo, también lo hace la satisfacción laboral y viceversa. Esto sugiere que las personas que se sientan más vigorosas y energizadas en su trabajo también tienden a estar mucho más satisfechas con él.

Tabla 44 *Relación entre la dedicación y la satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Dimensión 2 Dedicación	Insatisfecho	Recuento	0	0	0	0
		% Total dedicación * satisfacción laboral	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Neutral	Recuento	0	0	20	20
		% Total dedicación* satisfacción laboral	0,0%	0,0%	22,5%	22,5%
	Satisfecho	Recuento	0	0	69	69
		% Total dedicación* satisfacción laboral	0,0%	0,0%	77,5%	77,5%
Total	Recuento	0	0	89	89	
	% Total dedicación* satisfacción laboral	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Tabla 45 *Correlación entre la dedicación y satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Dimensión 2 Dedicación	Coefficiente de correlación	0,89**
		Sig. (bilateral)	0.00
		N	89

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Análisis:

El valor de $p = 0.00$ (menor a 0.01) indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1% (**), lo que refuerza la confianza, es decir, un coeficiente de 0.89 indica una correlación positiva muy alta entre la dedicación y la satisfacción laboral, lo que demuestra que a mayor dedicación es decir el sentido de significado, entusiasmo e inspiración en el trabajo, mayor es la satisfacción laboral. Esto sugiere que las personas que se sienten más dedicadas a su trabajo y se sienten entusiasmadas por él, también tienden a estar mucho más satisfechas con su experiencia laboral.

Tabla 46 *Relación entre la absorción y satisfacción laboral*

			Satisfacción Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Dimensión 3 Absorción	Insatisfecho	Recuento	0	0	0	0
		% Total absorción * satisfacción laboral	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Neutral	Recuento	0	0	12	12
		% Total absorción * satisfacción laboral	0,0%	0,0%	13,5%	13,5%
	Satisfecho	Recuento	0	0	77	77
		% Total absorción * satisfacción laboral	0,0%	0,0%	86,5%	86,5%
Total	Recuento	0	0	89	89	
	% Total absorción * satisfacción laboral	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Tabla 47 *Correlación entre la absorción y la satisfacción laboral*

		Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Dimensión 3 Absorción	Coefficiente de correlación	0,90**
		Sig. (bilateral)	0.00
		N	89

Fuente: Elaboración a partir de los resultados obtenidos en el programa SPSS

Análisis:

El valor de $p = 0.00$ (menor a 0.01) indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel de 1% (**), lo que refuerza la confianza, es decir, un coeficiente de 0.90 indica una correlación positiva y muy alta entre la dedicación y la satisfacción laboral, lo que demuestra que cuanto más absorto o concentrado está alguien en su trabajo, es decir cuando el tiempo vuela y cuesta desconectarse, mayor es su satisfacción laboral. Esto sugiere que las personas que se sienten completamente inmersas en sus tareas tienden a experimentar mayores niveles de satisfacción con su trabajo.

10. Discusión

En el presente proyecto de investigación, se ha observado la existencia en el que los resultados obtenidos en relación con el engagement y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. se alinean y enfocan en gran medida con las expectativas iniciales de su medición. En el que teniendo presente que un mayor grado o nivel de engagement entre los colaboradores se correlaciona positivamente con la satisfacción laboral, y los datos recopilados por medio de las encuestas han confirmado la hipótesis, mostrando una relación representativa y significativa entre ambas variables.

En el análisis de resultados obtenidos en el proyecto de investigación, se ha evidenciado que el engagement y la satisfacción laboral en la Cooperativa presentan una correlación significativa, lo que coincide con las expectativas planteadas en el marco teórico. Se observa que la competitividad en sector económico y financiero ha impulsado a las organizaciones a la priorización del bienestar de sus diferentes empleados o trabajadores. Esto sugiere que las estrategias implementadas a nivel empresarial u organizacional están enfocadas y direccionadas con las mejores prácticas del sector, promoviendo un entorno laboral positivo.

Los resultados obtenidos reflejan e indican que las dinámicas la cultura y de equipo organizacional tienen y juegan un rol importante en la satisfacción laboral. A pesar de que engagement es alto, algunos departamentos o áreas evidenciaron y mostraron variaciones en la satisfacción, lo que sugiere que factores específicos, como el liderazgo y la comunicación interna, pueden influir en la percepción de los colaboradores. Esta discrepancia resalta la importancia de abordar y tener presente las particularidades de cada equipo para la optimización del clima laboral y por ende a la vez el rendimiento general de la organización en sí.

Los datos revelan que las características individuales de los trabajadores, como la motivación personal y las expectativas laborales, también impactan en el grado o nivel de engagement y la satisfacción laboral. A la vez los resultados reflejan que las características personales y las experiencias individuales, como el sentido de pertenencia, la motivación intrínseca y la percepción de justicia, también impactan en los niveles de engagement y la satisfacción laboral. La incidencia de dichos factores evidencia la importancia de diseñar intervenciones personalizadas que consideren las particularidades

de cada colaborador, tal como recomienda y sugiere la literatura especializada. Además, la correlación positiva involucra e implica que los trabajadores sientan que su trabajo tiene sentido y que son valorados, su compromiso y satisfacción aumentan, lo cual promueve una mayor retención y menor rotación del personal.

La investigación muestra que un entorno estable y políticas internas coherentes favorecen a la fomentación de condiciones favorables para que los diferentes colaboradores experimenten altos niveles de engagement y de satisfacción laboral, aspectos que a su vez retroalimentan el clima laboral y contribuyen a los objetivos o metas organizacionales. Los resultados de esta investigación consolidan la premisa establecida por autores como Schaufeli y Bakker (2004) quienes señalan que el engagement es un estado psicológico positivo ligado a la identificación con las tareas y actividades laborales y a la presencia de compromiso emocional. La evidencia empírica obtenida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. refuerza que, dentro del contexto organizacional específicamente en el sector financiero, el engagement actúa como un regulador clave que favorece a la satisfacción laboral, corroborando que una mayor implicación cognitiva y emocional por parte de los trabajadores o colaboradores se traduce en un mejor rendimiento y en una percepción mucho más positiva de las condiciones laborales.

De igual forma, la regularidad observada en los datos indica que los factores internos como la motivación, la percepción de justicia y el reconocimiento, como a la vez los externos como son las políticas organizacionales, el entorno laboral, el clima institucional interactúan de manera sistemática para influir en los niveles de engagement y satisfacción. La presente investigación aporta contribución significativa al campo del estudio del engagement y la satisfacción laboral en el contexto de las organizaciones financieras, particularmente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, área en la que la línea de investigación aún presenta vacíos teóricos y prácticos. En el cual una de las principales innovaciones radica en contextualizar estas variables en la realidad ecuatoriana, específicamente en la entidad financiera Credil Ltda.; lo que permite ampliar la comprensión de cómo fenómenos globales como el engagement interactúan con condiciones socioeconómicas y culturas organizaciones específicas.

Como menciona Romero et al. (2022), sugieren una relación bidireccional, en donde ambos conceptos se influyen mutuamente y están mediadas por variables

contextuales. Esto plantea una perspectiva teórica más compleja que desafía modelos unidireccionales tradicionales y promueven enfoques integrados que reconozcan la interacción dinámica entre estos factores, especialmente en entornos con particularidades culturales y estructurales como el sector cooperativo ecuatoriano.

De igual como resalta Vanegas (2022) el engagement se ha convertido en un factor imprescindible para entender la satisfacción laboral, lo que plantea una perspectiva prospectiva en la que estos fenómenos deben ser abordados como procesos dinámicos y contextualizados, permitiendo el desarrollo de modelos teóricos robustos y aplicables en diversas realidades del sector financiero y económico. Desde esta perspectiva la pertinencia involucra en la implementación de cambios basados en la comprensión de estas variables para que puedan elevar el nivel de satisfacción y compromiso de los empleados, promoviendo un clima laboral positivo y alineado con los objetivos estratégicos. Esto es especialmente importante en el contexto ecuatoriano, donde la tendencia hacia bajos niveles de compromiso y satisfacción ha sido identificado como un desafío, y donde las intervenciones prácticas pueden marcar una diferencia significativa en los resultados organizacionales.

La relación entre el engagement y la satisfacción laboral tienen implicaciones directas y estratégicas para las organizaciones, especialmente en el sector financiero y cooperativista, donde la calidad del servicio y la retención del talento son fundamentales para la sostenibilidad y el rendimiento organizacional. La investigación apoyada por autores como Arteaga, Romero et al. (2022) proporciona bases sólidas para que las organizaciones implementen prácticas que mejoren estos aspectos y, en consecuencia, generen beneficios tangibles. Una de las aplicaciones prácticas más relevantes se relaciona con el diseño e implementación de programas de gestión del talento humano que promuevan el compromiso y la satisfacción laboral. El reconocer y fortalecer los factores que influyen en el engagement, como las condiciones laborales, la cultura organizacional y el liderazgo, puede traducirse en mayor motivación menor rotación y mejor productividad.

A la vez los hallazgos evidencian que la satisfacción laboral y el engagement o compromiso emocional de los empleados son esenciales para forjar entornos laborales saludables y motivadores, lo que puede conducir a la mejora en la calidad del servicio percibido por los diferentes socios y clientes y a la vez la reducción del ausentismo.

Dichos conocimientos ofrecen a las entidades financieras, como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. la oportunidad de orientar sus estrategias hacia prácticas de liderazgo participativo, el desarrollo profesional y el reconocimiento de los trabajadores, que han demostrado aumentar tanto el engagement como la satisfacción laboral como aspectos que influyen directamente en la sostenibilidad organizacional.

La pertinencia de este trabajo también radica en su contribución a una línea de investigación que busca vincular teorías psicológicas y gerenciales con prácticas concretas de gestión en contextos particulares, promoviendo una visión multidimensional que abarca aspectos culturales, organizacionales y del bienestar de los colaboradores. La novedad radica en contextualizar estas estrategias en una Cooperativa de Ahorro y Crédito en un país en desarrollo, permitiendo a las instituciones del sector financiero evaluar y diseñar modelos de intervención más pertinentes y ajustados a su realidad socioeconómica.

11. Impactos (Técnico, Sociales, Ambientales o Económicos)

Impactos Técnicos

Dentro del eje social, la investigación tiene una consecuencia transformadora en la calidad de vida laboral de los diferentes trabajadores o empleados, en el que las organizaciones al identificar factores que inciden en la satisfacción y el compromiso laboral, promuevan entornos de trabajo más saludables, motivador y colaborativo. Esto repercutirá de manera directa en una mayor cohesión entre los equipos de trabajo, reduciendo el ausentismo, la rotación de personal, fortaleciendo las relaciones interpersonales y el estrés laboral. En el que a largo plazo una cultura organizacional direccionada y enfocada a la priorización del engagement, impacta de manera positiva en la salud emocional y mental de los diferentes empleados, produciendo de esta manera un efecto multiplicador hacia sus comunidades y familia. Adicionalmente, al mejorar la experiencia del cliente interno, también se mejora la atención hacía los socios y usuarios externos, consolidando una buena imagen institucional con principios, empática, responsable.

Impacto Ambiental

A pesar de que la investigación no se enmarca de manera directa en una temática ambiental, si posee un impacto de forma indirecta al fomentar espacios y entornos de trabajo equilibrado, organizado y sostenible desde el punto de vista en lo emocional. Un clima laboral positivo reduce el desgaste psicosocial, la rotación o remplazo de personal y el uso excesivo de recursos vinculados a la gestión de conflictos. Adicionalmente, al promover políticas organizacionales basadas en sostenibles y responsables, se anima a que las instituciones financieras adopten prácticas corporativas más conscientes, que no tan solo vinculen el cuidado del recurso humano, sino que a la vez a partir de un enfoque integral hacia la sostenibilidad ambiental incorporada como parte de la cultura institucional.

Impacto Económico

El impacto económico se refleja tanto un nivel micro como macro en términos organizacionales. Esto debido a que a corto plazo el fortalecimiento del engagement y la satisfacción laboral conlleva a la reducción de costos derivados de la alta rotación de personal, los bajos niveles de productividad y el ausentismo. También a mediano y largo plazo, una fuerza laboral comprometida y a la vez satisfecha impulsa una mejor eficiencia operativa, una mayor rendimiento y rentabilidad institucional. Dicha mejora en la productividad puede entenderse como una mayor calidad de servicio para los diferentes clientes y socios, incrementando la competitividad de la cooperativa en el sector financiero. De igual forma la retención del talento humano altamente capacitado representa una inversión considerada estratégica para el crecimiento sostenible de la empresa u organización.

El impacto económico también cobra especial atención tomando muy en cuenta el rol principal que cumplen las cooperativas de ahorro y crédito como agentes dinamizadores de la economía a nivel local. Dichas instituciones, específicamente en las diferentes provincias del Ecuador, representan una alternativa de inclusión en temas de finanzas para sectores históricamente marginados del sistema bancario. Por medio del fortalecimiento del engagement y la satisfacción laboral en las empresas u organizaciones no solo permite la mejora de un buen desempeño, sino que a la vez garantiza una atención propicia, eficiente y de calidad hacia sus diferentes socios. Lo que viene a ser un mayor incremento en el volumen de transacciones, sostenibilidad financiera y la fidelización de clientes. Además, al disminuir los costes asociados a la rotación de personal o el

ausentismo, se optimiza de buena forma los recursos económicos, brindando la oportunidad a las cooperativas de innovar por medio de las reinversiones, expansión en servicios y educación financiera. Lo que involucra promover el bienestar laboral en el sector no tan solo se basa en una estrategia de gestión interna, sino que involucra aspectos a tomar muy en cuenta para el desarrollo financiero comunitario y la consolidación del cooperativismo como motor y eje del progreso regional.

12. Estrategias de Engagement para contribuir el fortalecimiento de la satisfacción laboral

Tabla 48 Estrategia de Vigor para fortalecer la satisfacción intrínseca

Estrategia de Vigor para fortalecer la satisfacción intrínseca

Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo de ejecución	Responsable	Seguimiento	Presupuesto
Técnica de Planificación de energía focalizada y reconocimiento laboral diario	Fomentar niveles altos y sostenidos de energía, enfoque mental y persistencia en los colaboradores durante la jornada laboral, promoviendo así su satisfacción intrínseca.	1. Diseño de una rutina matutina breve de activación energética mental para el inicio de jornada (3 – 5) minutos, con el enfoque en metas diarias. 2. Implementación de una “tarjeta persona de logros”, donde cada colaborador registre al finalizar el día tres acciones que evidencien esfuerzo, perseverancia y aprendizaje. 3. Reflexión individual semanal guiada basada en preguntas orientadas al crecimiento personal y la conexión emocional con el trabajo.	4 semanas (fase piloto planificada) con posibilidad de replicación de manera mensual	Dirección de Talento Humano Coordinadores de área Colaboradores (autogestión)	Revisión semanal voluntaria de tarjetas de logros. Encuesta de percepción del vigor (inicio y fin de la fase). Espacio de retroalimentación al cierre del mes.	\$1200 USD anuales Distribuidos en \$100 USD mensuales: -\$50 USD producción del audio guía motivacional (1 vez). -\$30 impresión de hojas de planificación y tarjetas personales. -\$20 sesión de sensibilización inicial (1 hora con el personal).

Tabla 49 *Estrategia de dedicación para fortalecer la satisfacción con el ambiente de trabajo*

Estrategia dedicación para fortalecer la satisfacción con el ambiente de trabajo

Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo de ejecución	Responsable	Seguimiento	Presupuesto
Técnica de Conexión laboral con propósito y reconocimiento de valor personal	Fortalecer el compromiso emocional, el orgullo por el trabajo y el sentido de significado en los colaboradores, para elevar su dedicación y satisfacción con el ambiente de trabajo	1. Aplicación semanal de una “guía de propósito y orgullo laboral”, que incluya 3 preguntas reflexivas (¿por qué es valioso lo que hago?, ¿cómo impacta mi trabajo en otros?, ¿qué logre esta semana que me hace sentir orgulloso? 2. Planificación de una microrrutina semanal de visualización de 5 minutos de reflexión guiada sobre logros y contribución al equipo. 3. Mural o espacio físico/digital anónimo donde los trabajadores compartan frases breves con el título “Hoy me sentí útil porque ...”	4 semanas (fase piloto 1 vez por semana) Posible continuidad mensual	Dirección de Talento Humano Líder de equipo Colaboradores (autogestión)	Revisión confidencial de guías de propósito (solo voluntarios). Registro de participación en el mural/reflexión. Encuesta breve sobre motivación al finalizar el mes.	\$1080 USD anuales Distribuidos en \$90 USD mensuales: -\$30 USD en diseño e impresión de guías -\$20 USD materiales del mural o espacio expresión -\$40 USD sensibilización grupal inicial (facilitador interno o externo)

Tabla 50 *Estrategia de absorción para fortalecer la satisfacción con la supervisión***Estrategia de Absorción para fortalecer la satisfacción con la supervisión**

Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo de ejecución	Responsable	Seguimiento	Presupuesto
Técnica de evaluación de la experiencia de flujo laboral (Absorción)	Fortalecer una experiencia de inmersión total en las tareas, donde los colaboradores pierden la noción del tiempo, disfrutan el proceso y sienten que sus habilidades están alineadas con los desafíos, en el marco de una supervisión administrativa.	1. Técnica de evaluación de reporte semanal de “momentos de flujo” (cuando se sienten completamente inmersos). 2. Supervisión de la asignación de tareas desafiantes pero manejables. 3. Evaluación de reporte de espacios para el feedback inmediato y constructivo.	Continuo 1 vez por semana por la naturaleza de las actividades.	Dirección de Talento Humano Jefes de áreas	Revisión de reportes de autoevaluación y feedback periódico.	\$1800 USD anuales (inversión exclusiva para la Absorción)

Tabla 51 *Estrategia de satisfacción intrínseca para el fortalecer la dedicación***Estrategia de satisfacción intrínseca del trabajo para fortalecer la dedicación**

Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo de ejecución	Responsable	Seguimiento	Inversión
Técnica de control y valoración de aportes laborales significativos	Fortalecer la satisfacción intrínseca mediante la identificación, registro y reconocimiento de acciones laborales que generan valor,	1. Solicitar un reporte mensual de logros cualitativos por parte de los jefes inmediatos. 2. Aplicar una ficha de	1 mes (fase piloto) Posteriormente aplicación mensual continua	Dirección de Talento Humano Supervisores de área	Verificación mensual de reportes cruzados entre supervisor y colaborador. Revisión trimestral para tendencias.	\$1020 USD anuales Distribuidos en \$85 USD mensuales: \$35 USD diseño e impresión de fichas de valoración \$30 USD material de reporte y archivo \$20 USD sesión inicial explicativa

permitiendo al trabajador experimentar orgullo, realización y sentido de utilidad.

valoración interna donde el trabajador detalle una tarea realizada con excelencia, su impacto y cómo se sintió al ejecutarla.

3. Archivo de fichas y cruce con indicadores para control administrativo.

Tabla 52 *Estrategia de la satisfacción ambiente físico para el fortalecimiento de la absorción*

Estrategia de la satisfacción con el ambiente físico para fortalecer la absorción

Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo de ejecución	Responsable	Seguimiento	Inversión
Técnica de evaluación participativa del estado del ambiente físico laboral	Fortalecer la percepción de bienestar físico en el entorno de trabajo mediante el control periódico, organizado y participativo del estado de los espacios laborales.	1. Solicitar una evaluación quincenal de ambiente físico por cada área operativa y administrativa. 2. Aplicar una ficha técnica de observación simple (ventilación, iluminación, limpieza, orden y comodidad). 3. Sistematizar los resultados y generar un reporte de hallazgos recurrentes para la dirección administrativa.	2 meses (Plan piloto) Posteriormente cada 15	Dirección de Talento Humano Comité interno de evaluación de colaboradores designados por rotación	Revisión de resultados por área reunión mensual de control de responsable de instalaciones.	\$800 USD anuales

Tabla 53 *Estrategia para fortalecer la satisfacción con las prestaciones recibidas***Estrategia para fortalecer la satisfacción con las prestaciones recibidas**

Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo de ejecución	Responsable	Seguimiento	Inversión
Técnica de verificación perceptiva de prestaciones institucionales	Identificar y fortalecer el nivel del conocimiento, percepción y valoración que los colaboradores tienen sobre las prestaciones que reciben, generando mayor satisfacción y sentido de beneficio.	1. Aplicar trimestralmente una ficha de valoración perceptiva referente a prestaciones (préstamos, bonificaciones, alimentación, apoyo familiar, permisos, etc.). 2. Cruzar resultados con registros de prestaciones otorgadas por el área administrativa. 3. Elaborar un reporte de percepciones y oportunidades de mejora dirigido a Talento Humano.	3 meses (Etapa de análisis inicial) Aplicación trimestral	Departamento de Talento Humano Administrativo Representante de los trabajadores	Revisión trimestral de fichas Acta de socialización de hallazgos y oportunidades de mejora.	\$900 USD anuales

Tabla 54 *Estrategia para fortalecer la satisfacción con la supervisión***Estrategia para Fortalecer la satisfacción con la supervisión**

Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo de ejecución	Responsable	Seguimiento	Inversión
Acción planificada de retroalimentación bidireccional supervisor –	Mejorar la percepción del trabajador sobre el	1. Elaborar una ficha mensual de retroalimentación cruzada (supervisor hacia		Supervisores de área. Colaboradores.	Revisión trimestral de fichas Acta de socialización de hallazgos y oportunidades de	\$1000 USD anuales Diseño e impresión de fichas Capacitación interna Material para registro y

colaborador.	acompañamiento, liderazgo y apoyo recibido por parte de su supervisor inmediato.	colaborador y colaborador hacia supervisor) con ítems sobre comunicación, respeto, orientación, apoyo y motivación.	12 meses	Talento Humano.	mejora.	archivo
		2. Realizar una reunión mensual breve entre el trabajador y su supervisor directo para la sociabilización de observaciones y consensuar mejoras.				
		3. Consolidar los resultados de forma confidencial en Talento Humano para observación de tendencias.				

Tabla 55 *Estrategia para fortalecer la satisfacción con la participación*

Estrategia para Fortalecer la satisfacción con la participación

Estrategia	Objetivo	Actividades	Tiempo de ejecución	Responsable	Seguimiento	Inversión
Acción planificada de consulta para la toma de decisiones operativas	Fomentar la participación activa de los colaboradores en decisiones cotidianas que afectan su entorno laboral inmediato.	1. Aplicar mensualmente una encuesta breve de opinión por departamento o área sobre aspectos operativos (sugerencias, ideas mejorar).	12 meses	Dirección de Talento Humano. Líder de cada departamento o área operativa Comité administrativo	Informe mensual de participación por área. Registro de sugerencias evaluadas o aplicadas.	\$8000 USD anuales Diseño de formularios de consulta Materiales de difusión visual Capacitación al personal designado
		2. Designar a un responsable por				

departamento o
área para
recoger,
sistematizar y
presenta las
sugerencias.

3. Socializar de
forma visual o
verbal qué
sugerencias
fueron tomadas
o acogidas.

13. Conclusiones

La presente investigación evidenció una relación significativa y altamente positiva entre el engagement y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., confirmando así la hipótesis planteada inicialmente. En el que con coeficiente de correlación 0.95 se concluye que un mayor nivel o grado de compromiso emocional, cognitivo y conductual de los diferentes colaboradores se traduce o vuelve en una mayor satisfacción con el entorno laboral. De igual forma se concluye que el 97.75% de los empleados presentan un alto nivel de engagement y de satisfacción laboral, lo cual refleja un ambiente organizacional saludable, con cohesión y basado en el bienestar y la productividad.

- Se puede destacar y considerar que el engagement y la satisfacción laboral llegan a constituir y ser los pilares importantes en una organización, siendo considerados como factores estratégicos en la gestión del talento humano. En el que, partiendo del análisis teórico realizado, a partir de los fundamentos del tratadista Kahn se determina que tanto el engagement como la satisfacción laboral se pueden considerar el engagement comprendido como el vínculo cognitivo y emocional del empleado con su trabajo, está compuesta por las dimensiones claves como lo son el vigor, la dedicación y la absorción, los mismos que permiten el fortalecimiento en lo relacionado al bienestar y compromiso laboral. En cambio, la satisfacción laboral incide de manera directa en la productividad, la retención del personal y el clima laboral. De igual forma considerado lo manifestado por Ríos la interrelación entre ambas conceptualizaciones revela que las organizaciones que promueven un ambiente emocionalmente positivo y que a la vez sea saludable, permite lograr un mayor y mejor rendimiento organizacional y sostenible a largo plazo, considerando y convirtiéndose estas dos variables en factores estratégicos considerados para lo relacionado a desarrollo empresarial. Por lo que la literatura revisada demuestra que organizaciones que promuevan entornos laborales positivos logran no tan solo el aumento del compromiso, sino que a la vez mejora de su desempeño institucional, lo cual contribuye a la sostenibilidad organizacional.

- Los resultados del diagnóstico aplicado a los 89 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda., se identificó que el 97.75% evidencia un alto nivel tanto del engagement como de satisfacción laboral, y que tan solo el 2.28%

muestra un nivel medio. Sin que exista casos en niveles bajos. El análisis de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de 0.95 dando como resultante correlación positiva muy alta entre las variables. Estos resultados indican que cuanto mayor sea el nivel o grado de implicación, concentración y entusiasmo del trabajador en su labor, mayor es el nivel de satisfacción con entorno laboral. Esto debido a que infieren directamente en el rendimiento en la motivación y el rendimiento de los colaboradores, y por consecuente en la eficiencia de los procesos institucionales.

- Las propuestas de fortalecimiento del engagement y la satisfacción laboral fueron diseñadas con base al análisis de los resultados de diagnóstico institucional, el mismo que permitió identificar áreas de mejora específicas, tales como la satisfacción con las prestaciones recibidas, la supervisión, la participación y el ambiente físico. Las estrategias formuladas fueron direccionadas a responder las necesidades que amerita específicamente identificadas en el diagnóstico institucional bajo un enfoque participativo y contextualizado. Dichas estrategias están focalizadas a la mejora del entorno físico, potencializar el liderazgo transformacional, la participación activa de los diferentes colaboradores de la institución y el establecimiento de mecanismos de reconocimiento que permitan promover el sentido de pertenencia. La proyección de adoptar propuestas en la entidad financiera favorecerá al incremento de los niveles de satisfacción general del personal, la mejora del clima organizacional y la optimización de desempeño colectivo. Lo que confirma que la intervención bien estructurada y alineada con las necesidades requeridas del personal permite el fortalecimiento del capital humano como un factor clave activo estratégico dentro de la organización. Estas acciones se proyectan a la mejora continua en la experiencia laboral, la consolidación del sentido de pertenencia y elevar el rendimiento organizacional.

14. Recomendaciones

- Considerando al sector financiero como un sector estratégico, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. debe alinearse a la fomentación e institucionalización de mecanismos de gestión del talento humano. Por medio del fortalecimiento de programas de formación y la sensibilización referente al engagement y la satisfacción laboral considerados como ejes estratégicos en la gestión del talento humano. Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credil Ltda. incorporar de manera sistemática charlas, capacitaciones y talleres que se orienten a la fomentación del conocimiento y la práctica del engagement en los empleados. Dichas acciones deben tomar en cuenta la centralización en el desarrollo de habilidades blandas, la motivación intrínseca, la inteligencia emocional y fortalecer el sentido de pertenencia. En el que por medio del empoderamiento a los empleados a través de herramientas tanto teóricas como prácticas referentes al compromiso y la satisfacción laboral, permite la promulgación de una cultura organizacional positiva, con la capacidad de sostener altos niveles de fidelización y rendimiento del talento humano.

- Implementación de un sistema de evaluación continua del clima organizacional y del nivel de satisfacción laboral. Con base a los resultados del diagnóstico es recomendable emplear o establecer mecanismos periódicos de medición y retroalimentación que permitan el monitoreo del grado o nivel de engagement y satisfacción laboral. Dicho sistema debe incorporar encuestas anónimas, realización de entrevistas internas y un análisis de indicadores como la rotación, el ausentismo y la productividad. Con la objetividad de poder anticipar problemas psicosociales y tomar decisiones de manera oportuna que logren impactar de manera positiva en el bienestar y la motivación personal. De la misma manera, esta práctica permitirá la identificación de tendencias para medir el grado de impacto de las estrategias aplicadas para la fomentación de una cultura organizacional que se base en la mejora continua.

- Se debe involucrar y tomar en cuenta la planificación estratégica de modelos teóricos del engagement y de la satisfacción laboral considerando como ejes centrales de la gestión del talento humano. Particularmente se sugiere el fortalecimiento de las dimensiones en relación al engagement como lo son el vigor, la dedicación y la absorción, por medio de prácticas motivacionales. Lo que permitirá fomentar entornos o espacios

emocionalmente positivos que incrementan la productividad, reduce la rotación de personal y a la vez permite fortalecer la sostenibilidad organizacional a largo plazo.

- La entidad debe abarcar y tomar en cuenta institucionalizar y ejecutar estrategias diseñadas en esta investigación priorizando de mejor manera las condiciones físicas del trabajo, el desarrollo de un liderazgo transformacional efectivo, el fortalecimiento de la participación colaborativa y la adopción de prácticas de reconocimiento laboral. Dichas estrategias deben ser aplicadas bajo un enfoque considerando a la mejora continua, el seguimiento periódico y el compromiso laboral, mejorar el clima organizacional y a la vez la optimización de los procesos internos de la entidad financiera.

15. Bibliografía

- Aguilar, M. J. (1994). *Introducción a la supervisión*. Buenos Aires: Lumen.
- Alva Paulino, L. A. (2022). *Liderazgo transformacional y el engagement de los servidores civiles en una municipalidad provincial, La Libertad 2021*. Lima – Perú.
- Arias – Gonzáles, José (2021). *Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa*. *Desafíos*, 12(1); 09-15.
<https://www.google.com/search?g=https://doi.org/10.37711/desafios>
 2021.12.1.256
- Arteaga Chere, F. J. (2022). *La satisfacción laboral y compromiso organizacional en la generación Y de las instituciones bancarias, colonia Copilco el Alto, Ciudad de México*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Contaduría y Administración.
- Balladares, A. O., Chavarría, A. P., & Soto, M. F. O. (2021). *Engagement y Burnout en Docentes de la Universidad de Guayaquil*. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 51-64.
- Bastidas Herrera, I. A., & Albarracín Orellana, V. M. (2020). *Satisfacción Laboral y Desempeño de los Empleados de la Empresa “Llermart Súper Pollo”*. Proyecto de investigación, Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga, Ecuador.
- Bosch, M. Riumalló, M., & Morgado, M. (2021). *Engagement laboral: el compromiso como recurso*. *Centro de trabajo y familia*, 8.
- Cajamarca, M. A. (2021). *Análisis Técnico de los Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Día Central de Loja del año 2021*.
- Cando Carrillo, C. M. (2021). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano en el área administrativa del Grupo Empresarial ADMG del cantón Machala* (Doctoral dissertation).

Carbajal, G., & Mory, E. (2022). *Estilos de liderazgo que afectan la satisfacción laboral de colaboradores en Organizaciones no Gubernamentales de Desarrollo (ONGD) en Cusco en 2020*. Tesis de licenciatura, universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Repositorio Académico UPC.

<http://hdl.handle.net/10757/664306>

Casares, C. y Pérez, G. (2022). *Validación de escala para medir la satisfacción laboral en el contexto del Distrito Metropolitano de Quito – Ecuador* [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador].

<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/ad3ecd01-8225-4561-9966-b0ac0edcf8a0/content>

Castillo Ortiz, M. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral a través del engagement, aplicado al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Montalvo*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas.

Castro, L. P., Medina, C. M. A., Arismendy, D. M. Z., Madrid, J. H. P., González, O. R., & Niño, L. C. (2022). *El constructo del engagement en Colombia: una revisión teórica*. Ciencia y Academia, (3).

Chauca Pozo, L. A., & Recalde Carlosama, S. C. (2020). *Factores de satisfacción laboral del talento humano en los hospitales del cantón Ibarra*. Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Carrera de Administración de Empresas.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de C.V.

Chipe Loor, G. E. (2021). *Estudio de nivel de engagement laboral de los colaboradores del departamento de sistemas de la empresa Telconet S.A*. Repositorio Institucional ESPOL. Guayaquil – Ecuador.

Cisa Quishpe, I. Y. (2021). *Análisis del engagement en los trabajos de la empresa ILSA S.A usando Utrecht Work Engagement Scale*. Trabajo de titulación de grado,

- Escuela Politécnica Nacional. Repositorio digital. Quito – Ecuador.
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/21979/1/CD%2011478.pdf>
- Contreras Quevedo, C. A. (2015). *Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México*. *Ciencia & Trabajo*, 17(52), 37–42
- Cuesta, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral según la ISO 9001. *Cofin Habana*. 14(1), 1-20.
https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612020000100006
- Cueto, B. A. L., Ramos, G. D. P. S., Labajos, F. A. N., Romero, R. A. M., & Mendoza, I. M. C. (2024). Satisfacción laboral y engagement en colaboradores de empresas comerciales de Lima, Perú. *Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América*, 49 (3), 158 – 16.
- Díaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros, M. J., Tito Cárdenas, J. V., y Carranza Haro, L. R. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Drouet Tutivén, W. L. (2020). *Relación de liderazgo en la satisfacción laboral del personal de la salud en el centro médico integral Novamedic de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15007/1/T-UCSG-POS-MGSS-246.pdf>
- Durán, S. E., García Guilianny, J., Paz Marcano, A., y Boscán, M. (2021). Satisfacción Laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Especial 6), 223-244.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- Fadul Marca, A. O. (2021). *Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad*

Financiera, en el año 2019 (Master`s thesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

Felipa Huaura, E. N. (2023). *Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Peralvillo en el año 2021*. Tesis de Licenciatura en Trabajo Social. Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú.

Fernández Sánchez, M. (2023). *Emprendimiento e innovación vida académica*.

Fietta, V., Bertoldo, F., Gasperi, L., Mazza, C., Roma, P., & Monaro, M. (2023). The role of work engagement in facing the COVID-19 pandemic among mental healthcare workers: An Italian study to improve work sustainability during emergency situations. *Sustainability*, 15(4), 3214.

Flores Aguilar, J. C. (2024). *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral de los empleados en hoteles de turismo de negocios en México* (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).

García, I., Ruíz, R., Rodríguez, M., & Cruz, L. (2020). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista alergia México*, 66 (3), 654 – 360.

Gómez Peña, K. D., & Uyaguari Cuenca, A. V. (2024). *Diagnóstico de la satisfacción laboral y propuesta de mejora para el departamento administrativo en la empresa Rialto SA año 2023* (Bachelor`s thesis).

Grijalva, M. F., Anrango, M. A. R., Moreno, M. M. Á., & Cabascango, K. E. C. (2024). *Engagement laboral durante la COVID-19 en docentes universitarios de ciencias de salud*. METANOIA: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación, 10(1), 249-263.

Guamán Mugmal, P. (2025). *Burnout y engagement en enfermeras del Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2024*. Tesis de Maestría, Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.

Guañuna Chiguano, V. M., & Espinosa Tigre, R. M. (2024). *Factores psicosociales que influyen en la satisfacción del personal de Contact center de la empresa Gestiona en la ciudad de Quito*. *Religación*, 9(43),e2401342.

<https://doi.org/10.46652/rgn.v9i43.1342>

Guzmán Toscano, A. S., & Vivanco Macías, L. M. (2019). *Análisis de la relación entre la inducción y el engagement dirigido al área de ventas de la empresa Equivida S.A., en la región Costa*. Tesis de licenciatura en Psicología. Universidad Católica del Santiago de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador.

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12675>

Hadi, M., Martel, C. Huayta, F., Rojas, R., and Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>

Jiménez Carpio, C. L. (2022). *Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas industriales papeleras de Guayaquil, año 2021* (Bachelor's thesis).

Kahn, W. A. (1990). *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724.

Leedy, P. & Ormord, J. (2021). *Practical Research: Planning and Desing*. Reino Unido: Pearson.

León Rey, P. A., Paladines Chicango, D. R. (2021) *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de la empresa mar y cielo*. (trabajo de titulación). UTMACH, Facultad de Ciencias Empresariales, Machala, Ecuador.

Liona, R. C., & Yurniardi, M. S. (2020). The contribution of work engagement and job satisfaction to workers' psychological well-being. *Humanitas*, 17(2),94.

Locke, E. (1976). La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. *Manual de psicología industrial y organizacional*, 1, 1297-1349.

- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Rand Mc Nally.
- Macancela, T. M. (2023). *Estrategias para el incremento de la satisfacción laboral caso: Supermercados La Bodega, Azogues, período septiembre 2022-enero 2023* (Bachelor's thesis) Universidad Politécnica Salesiana. Azogues, Ecuador.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/24772/1/UPS-CT010501.pdf>
- Mamani-Guzmán, C. Palacios-Sarmiento, T. Y., Priori-Flores, M. B., & Tellez-Pérez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 153-172.
<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>
- Mayorga – Ponce, R. B., Monroy – Hernández, A., Hernández – Rubio, J., Roldan – Carpio, A., & Reyes – Torres, S. B. (2021). *Programa SPSS. Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 10 (19), 282 – 284
- Medina, M., Sosa, S., y Tacoronte, D. (2020). La participación de los trabajadores en la decisión de implantar el teletrabajo en la organización. *Camino al futuro*, 3630-3644.
- Mejía, T. (27 de Agosto del 2020). *Lifeder. Obtenido, A., & Reyes, S. (2021). Programa SPSS. Salud y Educación*, 3.
- Mendez Toledo, J. R. (2023). *Engagement y satisfacción laboral de personal de salud del Hospital Santa María de Cutervo*. Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú.
- Mendoza – Vega, R. F., Murillo – Murillo, E.G., & García – Méndez, S. (2024) *Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal SAS*. Relationship between job satisfaction and engagement inoperative employess of the trasnport company Cotrascal SAS.

Mendoza – Flóres, Y., Villamizar – Correa, P. A., García – Méndez, S. & Gutiérrez, J. C. (2021). *Relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el engagement en el sector confecciones de Piedecuesta, Santander*. I+D Revista de Investigaciones, 16(1), 216-2247

Montano, J. (11 de Septiembre del 2021). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental>

Morales Moreira, A. L. (2025). *Satisfacción laboral: Estudio para la retención del talento de los colaboradores de una empresa privada del cantón Jaramijó, en el año 2024*. Tesis de licenciatura, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas, Carrera de Trabajo Social. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/24661/1/UCSG-C435-24186.pdf>

Morán, N. P., & Yambay, M. A. (2022). El compromiso laboral y el comportamiento innovador de los empleados: Revisión de literatura. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 9(1), 1-10.

Moreno Rojas, E., Peña Bonilla, R. del P., & Vasquez Carpio, E. M. (2021). *La importancia de la relación entre el engagement y las actitudes ante el cambio organizacional en una empresa de servicios logísticos en proceso de transformación digital*. Tesis de maestría en Dirección de Personas, Universidad del Pacífico. Lima – Perú. <https://repositorio.up.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c8de5abb-5bae-4e3d-a631-d511511bef37/content>

Murguía Vilchez, L. F. (2024). *Las prestaciones sociales y la satisfacción del trabajador en los gobiernos locales de la provincia de Ica, años 2020-2022*.

Muwanguzi, E. (2022). Job Satisfaction: A Literature Review: *Journal of Research in Humanities and Social Science*, 10(10), 165-172. Obtenido de <https://www.questjournals.org/jrhss/papers/vol10-issue10/1010165172.pdf>

Noercahyo, U. S., Maarif, M. S. & Sumertajaya, I. M. (2021). The role of employee

engagement on job satisfaction and its effect on organizational performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(2), 296-â.

Ñaupas. H., Valdivia. M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

Ocampo – Álvarez, L. F. Quiroz – González, E., & Villavicencio – Ayub, E. (2021). *Engagement y optimismo en un grupo de trabajadores colombianos: análisis de algunos predictores*. *Universidad y Salud*, 23(3), 320-328.

Ojeda Sánchez, T. A., & Rodríguez Lastra, E. A. (2022). “*Incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral de los miembros del servicio policial de la UPC del cantón La Maná*”.

Orellana Mosocos, L. A. (2024). *Satisfacción laboral y motivación laboral en los tecnólogos médicos del área de radiología de la clínica Ricardo Palma-2020*.

https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/10132/TESIS_ORELLANA_MOSCOSO_LUIS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, J. F. B., Gómez, M. E. N., Nava, E. B., Brito, G. A. R., Lagunas, O. E., & Preciado, M. A. C. (2022). Satisfacción laboral intrínseca y engagement en personal de servicio social profesional de enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6114-6132.

Pala, D. A. C. (2024). *El clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de Quito-Ecuador durante mayo-septiembre 2023* (Doctoral dissertation, Universidad Central del Ecuador)

Patricia, C. M. S., Humberto, O. T. J., Juela, N. D. J. J., & Guamanzara, X. D. P. A. (2025). Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería en unidades críticas. Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 9(2), 653-701. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i12

Paz Pacheco, E. T., & Pereda Rojas, A. C. (2020). *Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020*. Universidad César Vallejo Callao, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51078/Paz_PETPe_reda_RAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=Y

Puyos-Cortez, J. L. La satisfacción laboral como factor clave para la productividad en las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(2) 50-64. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n2/31>

Quezada, J. A., Ramón, D. R., Tinoco, C. M., & Berrones, D. B. (2024). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las secretarías. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 687-699.

Ramírez Anrango, M. A. (2022). *Engagement laboral durante el COVID-19 en docentes de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, 2022*. Tesis de Licenciatura en Enfermería, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.

Ramos, P. K. C., Cobeña, Y. V. A., & Zavala, M. A. M. (2024). Satisfacción laboral y retención del talento humano un estudio a una empresa de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador. *Código Científico Revista de Investigación*, 5(2), 1916-1937.

Raza Carrillo, D. F. (2021). *El engagement laboral del docente y su incidencia en el estudiante: un estudio de caso*. Quito, Ec: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

Rengifo Cedeño, S., Daza Barrero, G. Salazar Roza, P. & Sanchez Perdomo, L. (2020). *Los factores de engagement y su aplicación en la Gestión humana*. Tesis de pregrado, Universidad Piloto de Colombia. Repositorio digital Universidad Piloto de Colombia. <https://bit.ly/3nr9c2k>

- Ríos More, R. A. (2021). *Satisfacción Laboral y engagement en empleados del servicio de alimentación de campamentos mineros*. Tesis de Licenciatura previo a la obtención en Psicología Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú.
- Romero, D., & Tabita, G. (2022). *Diseño de un plan de mejora laboral que incida en el comportamiento organizacional del personal responsable de compras públicas de la Entidades Operativas Desconcentradas de la Coordinación Zonal 5 – Salud*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Romero Meave, A., Rovegno Salazar, A. M., & Sevillano Valdivia, X. I. (2022). *Relación entre satisfacción laboral y engagement laboral en empleados de organizaciones del sector privado*. Tesis previo a la obtención de Licenciatura en Psicología, Universidad de Lima, Perú.
- Ruiz Romero, J. V. (2023). *Satisfacción laboral del personal operativo de la planta de pollos de una empresa privada ubicada en el cantón Mejía en el período junio-septiembre del año 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador. Repositorio Institucional de la Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Salanova Soria, M. & Schaufeli, W. B., (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial, S. A..
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens Gumbau, S., Peiró Silla, J. M., & Grau Gumbau, R. M. (2000). *Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?* Journal of work and organizational psychology, 16(2), 117-134.
- Sangovalin Simaluiza, E. L., & Sangovalin Simaluiza, J. F. (2022). *Análisis de los factores del ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores de las librerías y papelerías del cantón La Maná*.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*, 12, 10-24.

- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González – Roma, V. & Bakker, A. B., (2002). *The Measurement of Engagement and Bournout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach*. Journal of Happiness Studies, Issue 3, pp. 71-92
- Shingü Veloz, E F. (2021). Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la avícola Pérez de la ciudad de Ambato.
- Soledispa, X., Balladares, M., & Barco, M. (2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta “Buseta” importadora de banano. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y Publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 7(1), 48-64.
- Solórzano Jiménez, N. J. (2021). *Satisfacción laboral de la empresa Constructora y Consultora del Pacífico S.A., año 2020*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.
- Suárez, B. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: una revisión metaanalítica. *Universidad de Santiago de Compostela*, 1-52.
- Suarez Chuquisuta, L. M. (2023). *Satisfacción laboral en el área de RPO (Recruitment Process Outsourcing) de una consultora de Lima Metropolitana 2021*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima-Perú.
- Suárez-Torres, A. F., & Herrera-Paloma, B. M. (2021). Análisis de Satisfacción Laboral en la Cooperativa Eloisa Tamayo en la Ciudad de Valledupar.
- Supo, J. Zacarías, H., & Camayo, B. (2023). *Metodología de la Investigación Científica: Niveles de investigación*. Lima – Perú.
- Tello Dueñas, A. del P. (2024). *Work engagement relacionado con el autoestima del personal operador de consola de una empresa pública, Quito periodo 2024*. Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.

- Torres Muñoz, C., Sarabia López, L. y Sarabia Cruz, D. (2021). Satisfacción laboral y la calidad de vida en el trabajo de una empresa manufacturera de la ciudad de Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/25752>
- Valladares, F. D. (2024). *Estudio de Satisfacción Laboral para Agrocomercial Olancho, Honduras* (Doctoral dissertation, Zamorano, Escuela Agrícola Panamericana).
- Vallejo Ron, R. C. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados* (Master's thesis, Quito EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Vallenas Muñoz, V. R. (2024). *Factores relacionados con la satisfacción laboral en trabajadores millenials en América Latina*. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Vanegas Veloz, R. A. (2022). *El papel del engagement ocupacional como punto clave para la mejoría de la satisfacción de los colaboradores de la empresa COINGUAYAS S.A.* Tesis Previo a la obtención de Licenciatura en Psicología, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Vargas, F. & Cabrera, D. (2023). *Engagement laboral en los trabajadores del sector educativo privado en tiempos de pandemia*. Revista Científica Arbitraria de la Fundación MenteClara, 8 (2), 229-244. <https://doi.org/10.32351/rca.v8.2.10>
- Vásquez Pailaqueo, M. P., Inostroza Naranjo, R. F. & Acosta Antognoni, H. (2021). *Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile*. Revista de psicología (Santiago), 30(1), 1-17
- Verónica Marisol, N. C. (2021). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Systemarket ubicada en la ciudad de Riobamba* (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo).
- Villacís Abarca, B. A. (2025). *La satisfacción laboral y la productividad en el personal*

de la empresa “INDUVEST S.A.” en la ciudad de Riobamba (Bachelor’s tesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo).

Yancha Tasna, L. M. (2024). *Factores de riesgo psicosocial y work engagement que influye en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD Provincial – Tungurahua, 2023*. Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador.

Zamora Párraga, A. Y. (2024). Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Maqgro Cia. Ltda. año 2023.

Anexo 1



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Ambato, Jueves 22/05/2025

GERENTE/A GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL
Presente. -

De mis consideraciones:

Reciba un saludo cordial a nombre de quienes hacemos la Carrera de Gestión del Talento Humano de la Universidad Técnica de Cotopaxi, al mismo tiempo desearle éxitos en su gestión.

El proceso educativo de los estudiantes en la Universidad Técnica de Cotopaxi pretende, unir la gestión académica, de la sociedad y del sector industrial, esto nos ha llevado a trabajar en contextos externos para solventar las necesidades que la sociedad requiere a partir de los conocimientos impartidos en las cátedras.

Tanto es así, que el SR. ARÉVALO BASSANTE BRYAN ISRAEL, alumno de Octavo Ciclo de la Carrera de Gestión del Talento Humano, está elaborando su trabajo de titulación denominado **“EL ENGAGEMENT Y LA RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL”**, por lo que le solicito comedidamente brindar las facilidades de acceso a la información para que este trabajo cumpla con los objetivos propuestos. El resultado del proyecto será entregado al finalizar el mismo.

Quedo a la espera de su gentil respuesta.

Por la gentil y noble atención al presente anticipo mis más sinceros y nobles agradecimientos por la atención y trámite correspondiente.

“Por la vinculación con el Pueblo”

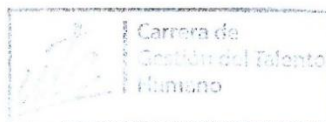
Ing. Marlón Tinajero PhD

Director de Carrera Gestión del Talento Humano
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Correo electrónico institucional: marlon.tinajero@utc.edu.ec

Correo electrónico institucional: bryan.arevalo2521@utc.edu.ec

Cel. 0987829499 / 0998382182



Recibido Credil

22 MAY 2025

Maria Soledad Puga
Responsable Operativo

Latacunga - Ecuador

Av. Simón Rodríguez s/n Barrio El Ejido / San Felipe. Tel: (03) 2252346 - 2252307 - 2252205

Anexo 2

Somos tu
fortaleza financiera

Oficio Nro. COAC-CREDIL-GTH-2025-001

Ambato, 29 de mayo del 2025

Ing. Marlón Tinajero PHD

Director de Carrera de Gestión del Talento Humano**Universidad Técnica de Cotopaxi**

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. Agradezco su comunicación y la confianza depositada en nuestra institución para colaborar en el proceso formativo de sus estudiantes.

En relación con la solicitud presentada respecto al Sr. Arévalo Bassante Bryan Israel, estudiante del Octavo Ciclo de la Carrera de Gestión del Talento Humano, me permito manifestar que estamos dispuestos a brindar las facilidades necesarias para el desarrollo de su trabajo de titulación titulado **“El Engagement y la Relación con la Satisfacción Laboral”**. Consideramos que este tipo de investigaciones aportan significativamente al fortalecimiento del vínculo entre la academia y el sector productivo.

Por tanto, coordinaremos con el estudiante los mecanismos adecuados para el acceso a la información requerida, dentro del marco de nuestras políticas institucionales y de confidencialidad.

Sin otro particular, agradezco de antemano su atención

Atentamente,

Psic Ind. Gustavo Vásquez**Coordinador de Talento Humano****COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIL LTDA.**

www.coopcredil.com/ f @ d

Ambato | IZamba | Mayorista | Quito | Salcedo | Guayaquil | Riobamba | Pasaje | Cuenca | Machala | Piñas