



Universidad Católica
San Pablo

Tesis

Para optar el título de profesional de Licenciado en Administración de
Negocios

Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas
Escuela Profesional de Administración de Negocios

Compromiso laboral y satisfacción laboral en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025

Work engagement and job satisfaction in road freight transport workers,
Arequipa 2025

Autora: Nataly Esther Ascuña Valdivia

Asesor:

Lic. Jaime Paul Fernando Marchani Salas

AREQUIPA, 2025

Compromiso laboral y satisfacción laboral en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Resumen

El estudio se enmarcó en la línea de investigación sobre gestión para negocios y tuvo como eje de análisis el sector de transporte de carga por carretera en Arequipa; en primera instancia, se presentó un panorama general del problema, describiendo la alta informalidad laboral y las precarias condiciones de trabajo que predominan en el rubro, las cuales afectan tanto la protección de los derechos laborales como la calidad del servicio ofrecido. El estudio, ubicado en 2025, analizó dos variables: compromiso laboral y satisfacción laboral; ambas variables fueron consideradas fundamentales para comprender la dinámica organizacional y las posibles rutas de mejora en un sector clave para la economía regional y nacional.

Se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental; las unidades de análisis fueron trabajadores del sector transporte de carga terrestre en Arequipa, estimados en 9500; la recolección de datos se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia y se obtuvieron respuestas de 370 personas; los instrumentos aplicados fueron la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) para medir el compromiso laboral y el cuestionario de satisfacción laboral de Warr et al. (1979), adaptado por Arias et al. (2017); ambas escalas mostraron coeficientes Alfa de Cronbach superiores a 0.70, lo que confirmó su confiabilidad; los datos se procesaron inicialmente en Excel y se analizaron estadísticamente con SPSS, verificando la normalidad, la consistencia interna y aplicando pruebas de correlación no paramétricas.

Los resultados muestran una correlación positiva moderada entre compromiso y satisfacción laboral ($r=0.642$; $p<.001$). En detalle: 1) la satisfacción intrínseca se asoció de forma moderada con el compromiso ($r=0.676$; $p<.001$), destacando la importancia del propósito y la autonomía; 2) la satisfacción extrínseca también mostró una relación moderada, aunque más débil ($r=0.602$; $p<.001$); 3) el vigor tuvo una correlación más baja ($r=0.454$; $p<.001$); 4) la dedicación presentó la mayor correlación con la satisfacción ($r=0.681$; $p<.001$), reflejando una fuerte conexión emocional; y 5) la absorción mostró una asociación moderada ($r=0.545$; $p<.001$), mayor que el vigor pero menor que la dedicación.

Palabras clave: Compromiso laboral, Satisfacción laboral, Transporte de carga terrestre, Informalidad laboral, Arequipa.

Abstract

The study was framed within the research line of business management and focused its analysis on the road freight transport sector in Arequipa; initially, a general overview of the problem was presented, describing the high levels of labor informality and the precarious working conditions that prevail in the sector, which affect both the protection of labor rights and the quality of the service provided; the study, conducted in 2025, analyzed two variables: work engagement and job satisfaction; both variables were considered essential to understanding organizational dynamics and potential paths for improvement in a sector that is key to regional and national economic development.

A quantitative, correlational approach with a non-experimental design was adopted. The units of analysis were estimated at 9,500 workers in the land freight transport sector in Arequipa. Data collection was carried out using non-probability convenience sampling, and responses were obtained from 370 individuals. The instruments applied were the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) to measure work engagement and the job satisfaction questionnaire by Warr et al. (1979), adapted by Arias et al. (2017); both scales showed Cronbach's alpha coefficients above 0.70, which confirmed their reliability. The data were initially processed in Excel and statistically analyzed with SPSS, verifying normality and internal consistency and applying non-parametric correlation tests.

The results show a moderate positive correlation between commitment and job satisfaction ($r=0.642$; $p<.001$). In detail: 1) intrinsic satisfaction was moderately associated with commitment ($r=0.676$; $p<.001$), highlighting the importance of purpose and autonomy; 2) extrinsic satisfaction also showed a moderate, although weaker, relationship ($r=0.602$; $p<.001$); 3) vigor had a lower correlation ($r=0.454$; $p<.001$); 4) dedication had the highest correlation with satisfaction ($r=0.681$; $p<.001$), reflecting a strong emotional connection; and 5) absorption showed a moderate association ($r=0.545$; $p<.001$), stronger than vigor but weaker than dedication.

Keywords: Work engagement, Job satisfaction, Road freight transport, Labor informality, Arequipa.

Dedicatoria

Gracias a Dios por guiarme y darme sabiduría cuando más lo necesitaba y por permitirme alcanzar cada uno de mis logros con fe.

A mis padres, Ernesto y María, quienes con su amor infinito lograron formarme en valores y orientarme a ser mejor.

A mi esposo por su amor, paciencia y apoyo constante en este proceso. A mi hijo por ser mi motivación e inspiración para ser un ejemplo para él.

A quienes desde el cielo me protegen y acompañan en cada paso que doy.

A mi familia, faro inquebrantable en cada travesía. A quienes, con su aliento y confianza, han tejido los cimientos de este logro.

Agradecimientos

A mi alma mater por ser el hogar que me acogió en los años de estudio, por todos los conocimientos adquiridos.

A mi asesor, por sus enseñanzas desde las aulas, su apoyo, motivación e inspiración para culminar con éxito el presente trabajo.

A mis profesores, cuya sabiduría y guía han iluminado este camino. A cada persona que, con su apoyo silencioso o su consejo oportuno, ha sido parte de mi vida.

Índice de Contenido

Resumen	iii
Abstract.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimientos.....	vi
Índice de Contenido.....	vii
Introducción.....	xii
Capítulo I: Planteamiento del Problema.....	15
1.1. Línea de investigación	15
1.2. Descripción del problema.....	15
1.3. Preguntas de investigación	16
1.3.1. Pregunta General	16
1.3.2. Preguntas específicas	16
1.4. Objetivos de Proyecto.....	17
1.4.1. Objetivo General	17
1.4.2. Objetivos específicos	17
1.5. Justificación de la investigación.....	17
1.5.1. Profesional	17
1.5.2. Académica.....	18
1.5.3. Social.....	18
1.5.4. Práctica.....	18
1.5.5. Metodológica	18
1.6. Delimitaciones	19
1.6.1. Delimitación temática	19
1.6.2. Delimitación espacial.....	19
1.6.3. Delimitación temporal.....	19
1.6.4. Delimitación Metodológica	19
1.6.5. Delimitación Poblacional	19
Capítulo II: Revisión de la Literatura	20

2.1. Antecedentes de la Investigación	20
2.1.1. Internacionales	20
2.1.2. Nacionales.....	20
2.1.3. Locales	21
2.2. Marco Teórico.....	22
2.2.1. Compromiso laboral	22
2.2.2. Satisfacción laboral	25
2.3. Desarrollo de las Hipótesis.....	28
2.3.1. Hipótesis general.....	28
2.3.2. Hipótesis específicas.....	28
Capítulo III: Planteamiento Metodológico	30
3.1. Diseño General de la Investigación	30
3.2. Unidades de Análisis	30
3.2.1. Técnicas de muestreo	30
3.2.2. Tamaño de muestra	31
3.2.3. Criterios de selección	31
3.3. Variables	31
3.3.1. Conceptualización de variables	31
3.3.2. Operacionalización de las variables.....	32
3.4. Medición de las Variables.....	33
3.4.1. Fuente de recolección de datos	33
3.4.2. Técnica de recolección de datos.....	34
3.4.3. Instrumentos para la recolección de datos	34
3.4.4. Escalas de medición	34
3.4.5. Confiabilidad y validez de las escalas de medición	35
3.5. Métodos para el análisis de datos.....	35
Capítulo IV: Resultados.....	37
4.1. Resultados demográficos.....	37
4.2. Resultados descriptivos	38

4.2.1.	Descriptivos por niveles de compromiso laboral.....	38
4.2.2.	Descriptivos por niveles de satisfacción laboral	39
4.2.3.	Descriptivos según variables demográficas.....	41
4.3.	Contrastación de hipótesis.....	45
4.3.1.	Prueba de correlación	46
4.4.	Discusión	48
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones		53
5.1.	Conclusiones.....	53
5.2.	Recomendaciones.....	54
Lista de Referencias		56
Anexo 1. Cuestionario de compromiso laboral		61
Anexo 2. Cuestionario de satisfacción laboral		62
Anexo 3. Matriz de consistencia		63
Anexo 4. Confiabilidad de los instrumento		64
Anexo 5. Validez de constructo de los instrumentos		65
Anexo 6. Baremos descriptivos.....		67
Anexo 7. Pruebas de diferencia de medias		68

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de compromiso laboral.....	32
Tabla 2 Operacionalización de satisfacción laboral.....	33
Tabla 3 Media por edad.....	37
Tabla 4 Frecuencias de Sexo	38
Tabla 5 Frecuencias de Vigor	38
Tabla 6 Frecuencias de Absorción.....	38
Tabla 7 Frecuencias de Dedicación	39
Tabla 8 Frecuencias de Compromiso laboral – Niveles	39
Tabla 9 Frecuencias de Satisfacción extrínseca	40
Tabla 10 Frecuencias de Satisfacción intrínseca	40
Tabla 11 Frecuencias de Satisfacción laboral - niveles.....	40
Tabla 12 Resultados descriptivos según sexo	41
Tabla 13 Resultados descriptivos según rango de edad	42
Tabla 14 Resultados descriptivos según antigüedad laboral.....	43
Tabla 15 Resultados descriptivos según sexo	43
Tabla 16 Resultados descriptivos según rango de edad	44
Tabla 17 Resultados descriptivos según antigüedad laboral.....	45
Tabla 18 Prueba de normalidad	45
Tabla 19 Matriz de Correlaciones	47
Tabla 20 Correlaciones según variables sociodemográficas.....	48
Tabla 21 Cuestionario UWES	61
Tabla 22 Cuestionario de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall.....	62
Tabla 23 Análisis de fiabilidad de compromiso laboral	64
Tabla 24 Análisis de fiabilidad de satisfacción laboral.....	64
Tabla 25 Análisis Factorial Confirmatorio del instrumento de compromiso laboral	65
Tabla 26 Análisis Factorial Confirmatorio del instrumento de satisfacción laboral.....	66
Tabla 27 Baremo para clasificar los niveles del compromiso laboral y sus dimensiones ..	67

Tabla 28 Baremo para clasificar los niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones...	67
Tabla 29 Prueba U de Mann-Whitney para diferencia de medias del compromiso laboral y dimensiones, según sexo, edad y antigüedad laboral.....	68
Tabla 30 Prueba U de Mann-Whitney para diferencia de medias de satisfacción laboral y dimensiones, según sexo, edad y antigüedad laboral.....	69

Introducción

El sector de transporte de carga por carretera, en lo sucesivo referido también como transporte de carga terrestre, es un rubro primordial para el crecimiento económico del Perú y Arequipa. En los últimos años, la importancia de este rubro se ha visto ensombrecida por múltiples factores que afectan tanto a los trabajadores como a las propias empresas. Por un lado, la informalidad laboral, que a nivel nacional bordea el 72% (2022) y que en regiones como Junín alcanza picos de 84.7% (Yaulilahua & Guillermo, 2024), y la calidad de las condiciones de empleo. Por otro, el escenario de Arequipa revela un rezago de infraestructura vial, jornadas laborales excesivas y una supervisión deficiente que, pese a las mejoras graduales, no ha logrado revertir de manera eficaz la tendencia a la informalidad ni atender de manera integral el desgaste laboral de los conductores (Jurado, 2024).

El presente estudio, centrado en el año 2025, se enfoca en analizar el compromiso laboral (referido como **CL**, por su siglas) y la satisfacción laboral (**SL** por sus siglas) de las personas que desempeñan sus funciones en este sector. En un contexto donde se evidencian jornadas de hasta 14 o 18 horas diarias (Absi, 2023), alta rotación y niveles significativos de estrés, resultan cruciales las políticas y estrategias que promuevan la formalización del empleo, la mejora de la infraestructura y la consolidación de la salud ocupacional. Además de estos retos, la seguridad vial representa un riesgo constante para trabajadores y usuarios; según la Defensoría del Pueblo (2023), los accidentes han aumentado de forma sostenida desde 2020: 29.9% entre 2020 y 2021, 12.4% interanual en 2022 y 2023; esta tendencia refuerza la necesidad de buscar soluciones integrales.

En este contexto, la relación entre CL y SL toma importancia; estudios previos indican que estos factores impactan en motivación, productividad y permanencia de trabajadores, afectando la calidad del servicio y estabilidad del mercado laboral (Talledo & Amaya, 2020). Investigaciones internacionales muestran una correlación positiva entre ambos: la conexión emocional y la percepción de bienestar en el trabajo influyen en el desempeño (Y. Liu, 2023; Salanova et al., 2000; Warr et al., 1979); analizar esta dinámica en Arequipa permitirá desarrollar estrategias basadas en evidencia para fortalecer pertenencia, motivación y retención de personal calificado.

Esta investigación buscó responder a la relación entre CL y SL en el transporte de carga por carretera, Arequipa 2025; su objetivo principal es determinar el grado de asociación entre ambas variables y, a partir de ello, plantear propuestas para su mejora. Se utilizarán instrumentos validados y confiables, asegurando calidad en los datos; los resultados podrán ser útiles en el ámbito profesional, proporcionando lineamientos para gestión y desarrollo de personal, y en el académico, aportando evidencia empírica en un campo con

estudios limitados. A nivel social, mejorar las condiciones laborales se podría asociar con menores niveles de accidentabilidad, aumentar seguridad vial y optimizar el servicio de transporte.

La presente investigación se justifica por varias aristas que abarcan dimensiones profesionales, académicas, sociales, prácticas y metodológicas; en el ámbito profesional, el estudio proveerá información útil para la gestión de recursos humanos en el sector de transporte de carga terrestre en Arequipa; al mostrar datos sobre la relación entre CL y SL, se habilita a directivos y administradores a diseñar estrategias basadas en evidencia; esto contribuirá a motivar al personal, reducir la rotación y mejorar el clima organizacional; en un contexto con alta informalidad, optimizar procesos internos es esencial para el desempeño del sector.

Desde la perspectiva académica, la investigación amplía el conocimiento sobre factores psicosociales en el transporte de carga terrestre, un área con literatura limitada (Talledo y Amaya, 2020); al analizar la relación entre CL y SL, se fortalece la comprensión de estos conceptos y se abren posibilidades de nuevas indagaciones en Perú y en otros países con condiciones similares; así, puede replicarse el estudio y confrontar hallazgos, nutriendo la base teórica y empírica.

En el ámbito social, entender la interacción entre CL y SL es crucial; un personal motivado y satisfecho suele ofrecer mejor servicio; esto genera beneficios para la sociedad, como mayor seguridad vial, menos accidentes y, en última instancia, una mejor calidad de vida (Defensoría del Pueblo, 2023); además, al subrayar la necesidad de formalización y de condiciones laborales óptimas, el estudio puede incidir en políticas públicas que protejan los derechos de los trabajadores y promuevan el desarrollo sostenible en Arequipa.

En el plano práctico, los hallazgos permitirán plantear recomendaciones para empresas y autoridades, orientadas a capacitación, reorganización de horarios e incentivos que promuevan la retención de talento y la competitividad del sector (Jurado, 2024); por otro lado, el uso de instrumentos validados para medir CL y SL refuerza la confiabilidad de los datos; esto facilita la replicabilidad y la comparación de resultados en diversos contextos.

Este documento se estructura del siguiente modo: el Capítulo I presenta la línea de investigación, las preguntas y objetivos, así como las justificaciones profesional, académica, social, práctica y metodológica; se incluyen también las delimitaciones temáticas, espaciales y temporales, junto con la evaluación de la viabilidad del estudio, que sustenta su pertinencia en función de los recursos disponibles; el Capítulo II contiene la revisión de antecedentes y el marco teórico, donde se abordan las variables principales y se plantea la formulación de hipótesis; el Capítulo III expone la metodología, detallando el

diseño de investigación, la selección muestral, la operacionalización de variables, los procedimientos de recolección de datos y los métodos utilizados para el análisis estadístico; además de los instrumentos utilizados, los cuales son fundamentales para garantizar la validez del estudio, ya que de ellos depende directamente la calidad de los datos y, en consecuencia, del análisis posterior.

Luego, en el Capítulo IV se presentan los resultados: se inicia con los datos demográficos, continúa con los resultados descriptivos de los niveles de compromiso y satisfacción laboral, se reportan también los descriptivos según variables demográficas y finalmente se procede a la contrastación de hipótesis mediante pruebas de correlación; este capítulo se cierra con un apartado de discusión que contextualiza los hallazgos. Por último, el Capítulo V ofrece las conclusiones extraídas del análisis realizado y las recomendaciones derivadas del estudio, orientadas a mejorar la situación laboral del sector de transporte de carga terrestre en Arequipa; se incluyen también las referencias bibliográficas y los anexos, completando así una estructura integral que permite comprender y evaluar rigurosamente la investigación realizada.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1. Línea de investigación

Gestión para negocios.

1.2. Descripción del problema

El transporte de carga por carretera, también denominado transporte de carga terrestre es clave para el desarrollo económico y social de Arequipa y del país; este estudio, enfocado en 2025, analiza el CL y la SL de sus trabajadores: esta aproximación permitirá comprender de manera integral las condiciones actuales del sector y conocer dicha relación. A continuación, se presenta de forma general la situación del sector en Arequipa y a nivel nacional.

En el caso de Arequipa, una de las regiones más importantes del país, la situación combina desafíos de infraestructura y gestión con problemáticas laborales (Jurado, 2024). Por un lado, se mantiene un rezago de más de 25 años respecto a sistemas de transporte modernos y una planificación vial insuficiente, lo que aumenta la congestión y la inseguridad en las vías. Por otro lado, si bien este sector vinculado a la minería ha logrado avances en seguridad y tecnología, el transporte urbano y otras modalidades de carga afrontan condiciones poco óptimas: jornadas prolongadas, vehículos inadecuados y una fiscalización que, aunque mejora, no ha logrado erradicar la informalidad ni las prácticas que generan insatisfacción laboral.

A nivel nacional, el sector transporte enfrenta altos índices de informalidad, que llegan a bordear el 72% (2022), con picos de hasta 84.7% en regiones como Junín (Yaulilahua & Guillermo, 2024). Esta realidad se ve reflejada en el distrito de El Tambo, donde el 43.8% de las empresas de carga terrestre presenta un nivel “alto” de informalidad, a pesar de contar con cierto conocimiento normativo y mayor fiscalización. Paradójicamente, el estudio muestra que mientras más exigencias y controles laborales existen, algunos empresarios optan por continuar en la informalidad para reducir costos o evitar sanciones, generando un escenario precario y en el clima laboral de sus colaboradores.

En este contexto, las largas horas de trabajo (hasta 14 o 18 horas diarias) y la presión constante derivada de la competitividad en costos repercuten directamente en el CL y SL de los colaboradores (Absi, 2023). Además, la alta rotación y la falta de estabilidad contractual se asocian con niveles significativos de estrés y agotamiento emocional, que no solo afectan el bienestar del personal sino también la calidad del servicio prestado. Todo ello evidencia la necesidad de implementar políticas integrales que fortalezcan la

formalización, mejoren la infraestructura y promuevan la salud ocupacional, pilares fundamentales para lograr un mayor CL y una SL sostenible en el sector de carga terrestre en Arequipa.

Este panorama laboral y de infraestructura, sumado a los bajos niveles de bienestar psicológico reportados (Rivasplata & Rivadeneira, 2019), contribuye a una mayor vulnerabilidad de los colaboradores ante la carga laboral excesiva y la posibilidad de sufrir accidentes. De hecho, los datos de la Defensoría de Pueblo (2023) confirman un incremento sostenido en los siniestros de tránsito desde 2020, con un crecimiento del 29.9% entre 2020 y 2021 (de 57,396 a 74,624) y una tendencia al alza del 12.4% interanual en 2022 y 2023.

Si bien estudios enfocados específicamente en el sector transporte son escasos, uno realizado por Talledo y Amaya (2020) en una empresa del rubro muestra que el CL se concentra mayoritariamente en niveles regulares (73.75%), mientras que menos de la cuarta parte de los colaboradores (21.24%) alcanza un nivel elevado, lo que evidencia la necesidad de estudiar más este contexto.

Por lo tanto, en el presente estudio se ha decidido examinar la relación entre el CL y la SL, pues en la literatura internacional se ha documentado una asociación positiva entre ambos conceptos (Y. Liu, 2023). Esta relación se considera relevante porque el CL suele reflejar la conexión emocional y el sentido de pertenencia hacia la organización (Salanova et al., 2000), mientras que la SL está vinculada con la percepción que tienen sobre sus condiciones de trabajo, remuneración y reconocimiento (Warr et al., 1979).

En el contexto de estudio, la precariedad laboral y la presión de costos podrían llevar a una insatisfacción que inhiba el CL de los colaboradores con la empresa y, eventualmente, la calidad del servicio. Por tanto, es altamente relevante realizar el presente estudio.

1.3. Preguntas de investigación

1.3.1. Pregunta General

“¿Qué relación existe entre el CL y la SL en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025?”

1.3.2. Preguntas específicas

- “¿Qué relación existe entre el CL y la satisfacción intrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025?”

- “¿Qué relación existe entre el CL y la satisfacción extrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025?”
- “¿Qué relación existe entre la SL y el vigor en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025?”
- “¿Qué relación existe entre la SL y la dedicación en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025?”
- “¿Qué relación existe entre la SL y la absorción en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025?”

1.4. Objetivos de Proyecto

1.4.1. Objetivo General

“Determinar la relación entre el CL y la SL en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025.”

1.4.2. Objetivos específicos

- “Identificar la relación entre el CL y la satisfacción intrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025.”
- “Examinar la relación entre el CL y la satisfacción extrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025.”
- “Analizar la relación entre la SL y el vigor en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025.”
- “Describir la relación entre la SL y la dedicación en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025.”
- “Determinar la relación entre la SL y la absorción en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025.”

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Profesional

En el ámbito profesional, este estudio aportará información clave para la gestión de RRHH en el sector de transporte de carga terrestre en Arequipa, al ofrecer datos empíricos sobre la relación entre el CL y la SL. De esta manera, los directivos y encargados de

administración podrán diseñar estrategias basadas en evidencia que fortalezcan la motivación, reduzcan la rotación y mejoren el clima organizacional, lo que resulta crítico en un contexto marcado por la alta informalidad (Jurado, 2024).

1.5.2. Académica

La presente investigación contribuirá a ampliar los estudios sobre los factores psicosociales en el sector de transporte (carga terrestre), un ámbito en el que la literatura es aún escasa (Talledo y Amaya, 2020). Al analizar en profundidad la relación entre CL y SL, se generará nuevo conocimiento que podrá servir como base para futuras investigaciones, tanto en Perú como en otros países con características socioeconómicas similares.

1.5.3. Social

A nivel social, entender cómo se relacionan el CL y la SL en colaboradores de un sector tan relevante para la economía regional y nacional puede tener implicaciones directas en el bienestar de la población. Un personal más satisfecho y comprometido tiende a ofrecer un mejor servicio, lo que redundará en mayor seguridad vial, menores índices de accidentes y, en última instancia, un mejor nivel de vida (Defensoría del Pueblo, 2023).

1.5.4. Práctica

En el plano práctico, los resultados de este estudio servirán para formular recomendaciones a empresas y autoridades sobre mejoras en gestión de recursos humanos y calidad de operaciones en el transporte de carga terrestre; esto permitirá optimizar procesos, fortalecer condiciones laborales y aumentar eficiencia en el sector. Por ejemplo, la identificación de factores específicos que incrementen el CL y la SL podrá guiar la implementación de programas de capacitación, reorganización de horarios de trabajo o planes de incentivos, todo con el fin de reducir la informalidad, promover la retención del talento y elevar la competitividad del sector (Jurado, 2024).

1.5.5. Metodológica

En el aspecto metodológico, se van a usar instrumentos que cuentan con validez para medir las respectivas variables, esto facilita la presentación de resultados y su respectiva comparación con los antecedentes de estudio; es decir, la estandarización es adecuada para que dentro del marco de la ciencia se pueda hacer un contraste con otros estudios (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

1.6. Delimitaciones

1.6.1. Delimitación temática

- Campo: Ciencias Económicas Empresariales.
- Área: Administración de Negocios.
- Línea: Gestión para negocios.

1.6.2. Delimitación espacial

Provincia de Arequipa.

1.6.3. Delimitación temporal

El estudio se realizó entre enero de 2025 y mayo de 2025.

1.6.4. Delimitación Metodológica

El estudio tiene un alcance correlacional, pues su objetivo principal es determinar la asociación entre variables; no busca establecer causalidad, sino identificar relaciones y patrones en los datos.

1.6.5. Delimitación Poblacional

La población está delimitada a 9500 personas vinculadas al sector de transporte de carga terrestre de Arequipa.

Capítulo II: Revisión de la Literatura

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales

La investigación de Ramlawati et al. (2023) fue realizada en Indonesia, específicamente con 690 empleados del sector financiero. Metodológicamente, se empleó un modelo SEM para analizar cómo el liderazgo ético influía en la SL y el CL de los colaboradores, y de qué manera estas variables mediaban la relación con el CL organizacional. Los resultados de la correlación mostraron que la SL tuvo un efecto positivo sobre el CL en una medida de 0.631, confirmando la importancia de ambos factores como mediadores parciales en la relación entre liderazgo ético y CL.

La investigación de Liu et al. (2023) se desarrolló en China, con la participación de 254 enfermeras de 10 unidades de enfermería en dos hospitales. Siguiendo un diseño transversal, se aplicaron encuestas individuales en formato físico para medir centralidad en la red social, SL, CL y comportamiento de ciudadanía organizacional. El análisis de los datos, basado en un modelo de ecuaciones estructurales, reveló que la relación entre la SL y el CL alcanzó un valor de 0.413, evidenciando así un vínculo positivo y significativo entre ambas variables.

La investigación de Zhang et al. (2023) se llevó a cabo en nueve hospitales generales de China, donde se evaluó el engagement laboral de 690 enfermeras (372 especialistas y 318 generales) a través de una encuesta en línea. El objetivo era determinar de qué forma la SL media la relación entre el capital psicológico y el CL. Los resultados indicaron una correlación de 0.629 entre SL y CL; esto sugiere una relación estrecha entre ambas en un contexto de alta demanda y estrés característico del sector salud, reflejando cómo la percepción del entorno se asocia con la disposición de los trabajadores.

2.1.2. Nacionales

La investigación de Quispe y Paucar (2020) se realizó en una universidad pública de Perú con 269 docentes; se encuestó a 114 bajo un diseño explicativo secuencial (cuantitativo-cualitativo; mediante regresión logística multivariada y entrevistas etnográficas, se analizó la relación entre SL y CL: los resultados descriptivos mostraron una distribución casi equitativa, 48.3% de docentes insatisfechos, 49.1% satisfechos y 2.6% indiferentes, lo que resalta la necesidad de profundizar en los factores que influyen en estas percepciones y fomentar la SL y el grado de CL de estos colaboradores.

La investigación de Andoni et al. (2022) analizó la relación entre SL y CL en empleados del sector privado, abordando fuga de talento y alta rotación; el estudio de Andoni et al. (2022) partió de una revisión en Scopus y un estudio con 72 trabajadores de un call center, se encontró una correlación positiva de 0.734 entre ambas variables, destacando su importancia para retención de personal y rendimiento organizacional.

La investigación de Talledo y Amaya (2020) se desarrolló con 389 conductores de una empresa del rubro de transportes, de los cuales se seleccionó una muestra de 193 colaboradores. Se encontró que el CL presentaba un nivel eficiente en el 21.24% de los encuestados, regular en el 73.75% y deficiente en el 5.01%. Estos datos sugieren la importancia de estrategias que fortalezcan la motivación y el vínculo del personal con la organización.

2.1.3. Locales

La investigación de Molina (2020) se ejecutó en una organización del rubro salud, en Arequipa, con 65 colaboradores de perfiles diversos (médicos, enfermeras, obstetras, entre otros), ésta tuvo un enfoque descriptivo-relacional y un diseño transversal, se evaluó la relación de SL y CL; de acuerdo con los resultados, el 38.5% de los encuestados indicó estar satisfecho, un 32.3% parcialmente satisfecho y un 29.2% insatisfecho: así, se destaca la necesidad de mejoras en las condiciones laborales.

Por otra parte, la investigación de Aguilar y Olivera (2020) se llevó a cabo en la GERESA en Arequipa, con una muestra de 78 colaboradores administrativos; a través de un estudio correlacional, se aplicaron cuestionarios validados: SL-SPC de Palma Carrillo para SL y la escala de Allen y Meyer para CL; el análisis mostró una correlación positiva moderada ($r = 0.387$), sugiriendo que, al aumentar la SL, también se incrementa el compromiso con la institución.

La investigación de Cornejo y Quiroz (2020) se llevó a cabo en una empresa de mantenimiento de equipo mineros en Arequipa, con 217 colaboradores; se identificó una distribución variada de SL: 7.8% en nivel bajo, 22.6% en parcial insatisfacción, 37.3% en regular, 27.2% en parcial SL y 5.1% en alta SL; con base en estos resultados, se recomendó fortalecer la gestión del talento humano para mejorar SL y CL.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Compromiso laboral

El concepto de CL fue introducido por Kahn (1990) para describir cómo los empleados aplican sus capacidades físicas, cognitivas y emocionales en sus funciones; este compromiso se manifiesta en energía, dedicación y absorción, implicando no solo ejecución de tareas, sino una conexión con ellas; con el tiempo, otros investigadores ampliaron esta visión: Salanova et al. (2000) sostienen que empleados comprometidos tienden a esforzarse más, alcanzando un desempeño mayor; Simpson (2009) añade una dimensión temporal, indicando que el compromiso varía según momento y circunstancias.

Por otro lado, la importancia del CL ha sido confirmada en múltiples estudios, como el de Pollak et al. (2017) que señala su relación con la productividad e indica que cuando un trabajador se involucra plenamente en sus funciones, supera expectativas; por su parte, Mazzetti et al. (2023) destacan su impacto en el clima organizacional: fortalece cooperación, lealtad y desarrollo; finalmente, Lesener et al. (2020) añaden que este fenómeno se asocia con mejores índices de salud y un mejor desempeño laboral.

En el plano estratégico, estudios destacan el compromiso como clave para sostenibilidad y competitividad; Albrecht et al. (2021) indican que un entorno con tareas significativas conecta recursos laborales y compromiso, sugieren que diversificar habilidades y desafíos mantiene el interés; Rasool et al. (2021) afirman que la agilidad y resiliencia dependen del compromiso, señalan que un equipo motivado y alineado con los objetivos es esencial para responder a cambios.

El compromiso cumple una función mediadora en relaciones organizacionales; Alam et al. (2023) sostienen que su gestión fortalece la alineación entre metas personales y corporativas; Abdulrahman et al. (2022) indican que un trabajador involucrado mejora su productividad, impacta el desempeño, refuerza la cultura interna y reduce la intención de abandono; Saks (2022) lo asocian con la SL, la lealtad y un mejor rendimiento individual y colectivo; Martínez-Uribe et al. (2020) destacan su papel como diferenciador en un mercado competitivo.

El compromiso no es estático ni inmutable; Leiter y Maslach (2017) indican que varía según la tarea y el ambiente laboral, mientras que Karumuri (2017) señala que su manifestación difiere entre sectores y grupos ocupacionales. En síntesis, el compromiso no solo influye en bienestar y rendimiento, sino que actúa como recurso estratégico, facilitando ventajas competitivas y fortaleciendo un entorno colaborativo y productivo.

2.2.1.1. Dimensiones

- Vigor: Schaufeli y Bakker (2004) lo definen como energía y resiliencia en el trabajo; implica disposición a esforzarse y persistencia ante dificultades; refleja motivación para afrontar retos y capacidad para resistir cansancio o monotonía, manteniendo el desempeño incluso en condiciones exigentes.
- Dedicación: Schaufeli y Bakker (2004) la definen como una conexión emocional con la tarea, marcada por entusiasmo, orgullo e inspiración; se manifiesta cuando el trabajador encuentra significado en su labor, sintiendo un nivel de implicación que va más allá de la obligación, asumiendo desafíos con compromiso y determinación.
- Absorción: Schaufeli y Bakker (2004) la describen como una concentración intensa en la actividad, donde la percepción del tiempo cambia y la desconexión de la tarea se vuelve difícil; este estado de inmersión favorece un desempeño continuo, llevando a la persona a centrarse en sus responsabilidades al punto de perder de vista el entorno inmediato.

2.2.1.2. Características

El CL es un estado psicológico multidimensional que abarca energía, dedicación y absorción en el trabajo (Kahn, 1990); se puede describir de la siguiente manera:

- El CL es un estado psicológico multidimensional que involucra energía, dedicación y absorción; estas dimensiones muestran cómo los empleados utilizan sus recursos físicos, cognitivos y emocionales en sus funciones (Kahn, 1990).
- No es un estado estático, ya que varía según el contexto, las demandas laborales y los recursos disponibles (Leiter & Maslach, 2017).
- Su impacto en el entorno organizacional se traduce en una mejora del clima laboral, fomentando la cooperación y la lealtad Mazzetti et al. (2023).

2.2.1.3. Tipos

El CL se clasifica según enfoque y manifestación; Kahn (1990) distingue tres formas: físico (esfuerzo), cognitivo (concentración) y emocional (conexión); Saks (2022) diferencia entre compromiso organizacional, vinculado a la lealtad, y compromiso con el trabajo, relacionado con la dedicación a las tareas. Simpson (2009) introduce una dimensión temporal, indica que el CL cambia según circunstancias laborales y personales; Karumuri (2017) refuerza esta idea, afirma que la experiencia de CL varía entre sectores y grupos ocupacionales.

2.2.1.4. Enfoques

Los enfoques del CL tienen que ver con la gestión dentro de las organizaciones; Albrecht et al. (2021) resaltan la importancia de entornos donde los empleados perciban un propósito claro en sus tareas. Esta visión coincide con la teoría de los recursos laborales, que plantea que el acceso a apoyo social y oportunidades de desarrollo fortalece el CL (Lesener et al., 2020).

Por otro lado, Rasool et al. (2021) hablan de la necesidad de alinear los objetivos personales con los corporativos; esto implica una gestión estratégica que garantice coherencia, evitando conflictos entre intereses individuales y organizacionales; para lograrlo, es necesario establecer políticas que integren ambas perspectivas: incentivos adecuados, comunicación efectiva, evaluación continua del desempeño y adaptación a cambios internos y externos, asegurando así un equilibrio que motive a los empleados sin comprometer la visión empresarial.

Finalmente, Martínez-Uribe et al. (2020) proponen un enfoque competitivo, donde el CL funciona como diferenciador clave para la sostenibilidad organizacional; su papel es central en la generación de ventajas competitivas, permitiendo que los equipos operen con mayor motivación y eficiencia; esto exige estrategias que refuercen la implicación de los empleados: incentivos alineados con objetivos, liderazgo coherente, evaluación del desempeño y adaptación a nuevas condiciones, asegurando que la organización mantenga su posición en el mercado sin comprometer su estabilidad interna.

2.2.1.5. Modelos

Diversos modelos buscan explicar el CL; uno de los más influyentes es el de Kahn (1990), que lo define como un estado psicológico caracterizado por energía, dedicación y absorción en el trabajo; este enfoque resalta la influencia de las condiciones laborales en su desarrollo: seguridad psicológica, percepción de significado en las tareas y entorno propicio para la implicación, factores que determinan el nivel de CL y afectan directamente el desempeño y la estabilidad en la organización.

El modelo JD-R de Bakker y Demerouti (2007) plantea que el CL depende del equilibrio entre demandas laborales y recursos disponibles; factores como apoyo social y oportunidades de crecimiento profesional se asocian con este proceso (Lesener et al., 2020); por otro lado, Saks (2022) propone un enfoque bidimensional que distingue entre CL con la organización y con el trabajo, señalando que ambos pueden coexistir pero requieren estrategias distintas para su fortalecimiento; estos modelos ofrecen un marco teórico que explica la construcción y mantenimiento del CL en distintos contextos laborales.

Finalmente, el modelo de Schaufeli y Bakker (2004) plantea una visión integral del CL mediante la teoría de recursos y demandas laborales (JD-R); sostiene que el CL surge cuando los empleados cuentan con recursos como apoyo social, autonomía y oportunidades de desarrollo, permitiéndoles afrontar las exigencias del trabajo de forma efectiva; según este enfoque, el CL se expresa en tres dimensiones y depende del equilibrio entre demandas y recursos: un desajuste puede generar agotamiento en lugar de CL; además, su validez ha sido confirmada empíricamente, destacando su impacto en el bienestar (Lesener et al., 2020).

2.2.1.6. Importancia

El CL es clave tanto para colaboradores y organizaciones; en los primeros, se relaciona con bienestar, SL y salud mental (Lesener et al., 2020); además, según Simpson (2009), fomenta propósito y realización personal, impulsando la motivación intrínseca; en las organizaciones, impacta en el desempeño, mejora la productividad y favorece un clima organizacional estable (Mazzetti et al., 2023).

Albrecht et al. (2021) sostienen que el CL conecta recursos laborales con resultados organizacionales, facilitando adaptación y resiliencia empresarial; en un entorno competitivo, el CL funciona como un diferenciador, ya que equipos comprometidos muestran mayor innovación, colaboración y alineación con los objetivos estratégicos (Martínez-Uribe et al., 2020); en síntesis, su impacto va más allá del individuo: fortalece sostenibilidad y éxito organizacional.

2.2.2. Satisfacción laboral

La SL se define como la percepción personal del trabajo, considerando factores como ambiente laboral, remuneración, reconocimiento y oportunidades de crecimiento (Warr et al., 1979) refleja el nivel de agrado o desagrado hacia las funciones, compañeros y condiciones organizacionales; influye en la motivación y el sentido de pertenencia, afectando la implicación y estabilidad dentro de la empresa.

La SL en el trabajo impacta el rendimiento individual y el clima organizacional; influye en la retención de talento, la productividad y la capacidad de innovación (Locke & Latham, 1990) estudios han señalado su relación con el CL, mostrando que empleados satisfechos tienen mayor involucramiento afectivo con la organización y menor intención de dejar su empleo (Saks, 2022)

Diversos enfoques intentan explicar por qué algunas personas experimentan mayor SL en contextos similares; algunos estudios resaltan el peso de las recompensas emocionales y

simbólicas, como reconocimiento y autorrealización, por encima de factores salariales (Albrecht et al., 2021); esto se alinea con Warr et al. (1979), quienes diferencian elementos intrínsecos, ligados a la actividad, como la autonomía, de los extrínsecos, asociados a beneficios y entorno; ambos influyen en la SL percibida.

Aunque la literatura ha avanzado, el modelo de los dos factores de Herzberg (1987) sigue vigente; plantea que la SL no depende solo de factores de higiene, como salario o condiciones físicas, sino también de elementos motivadores, como reconocimiento y logro; este enfoque, pese a su antigüedad, complementa perspectivas actuales y refuerza la necesidad de una visión integral para entender la SL.

2.2.2.1. Dimensiones

- **Satisfacción intrínseca:** Se relaciona con aspectos internos del trabajo que generan autorrealización y crecimiento personal (Warr et al., 1979); incluye autonomía, variedad, complejidad de tareas y oportunidades de aprendizaje; cuando el empleado se siente desafiado y estimulado, desarrolla un sentido de propósito y encuentra motivación adicional, fortaleciendo su CL con la organización.
- **Satisfacción extrínseca:** Se refiere a factores externos del entorno laboral que influyen en la percepción del empleo (Warr et al., 1979); incluye remuneración, condiciones físicas del puesto y relaciones con jefes y compañeros; cuando estos elementos cumplen las expectativas del empleado, generan estabilidad y confort, contribuyendo al equilibrio necesario para el desempeño y la retención de talento.

2.2.2.2. Características

Según Locke y Latham (1990), esta actitud se forma a partir de dos elementos: la evaluación cognitiva de las condiciones laborales y la respuesta emocional que genera; en detalle, las características de este constructo son las siguientes:

- Percepción de equidad en el trato,
- La congruencia entre las expectativas y la realidad del puesto,
- Sensación de logro y reconocimiento.

Además, la SL no es un estado estático, sino que fluctúa en función de cambios en el entorno laboral, como la relación con los superiores, las oportunidades de crecimiento y el equilibrio entre la vida personal y profesional (Rumage, 2023).

2.2.2.3. Tipos

La SL se divide en SL intrínseca y extrínseca; la primera está vinculada a factores internos del trabajo, como logro, autonomía, creatividad y reconocimiento, elementos que favorecen el desarrollo del trabajador (Herzberg, 1987); la segunda depende de factores externos, como salario, beneficios, condiciones laborales y relaciones interpersonales (Locke & Latham, 1990); ambas influyen en el bienestar y motivación, impactando CL y desempeño en el entorno laboral (Saks, 2022).

2.2.2.4. Enfoques

Los enfoques para estudiar la SL combinan teoría y práctica; desde la teoría de la discrepancia, Locke (1976) plantea que la SL surge cuando las expectativas del empleado coinciden con la realidad laboral; la teoría de la equidad, propuesta por Adams (1965) sostiene que depende de la percepción de justicia en la distribución de recompensas y esfuerzos; estos enfoques subrayan la necesidad de alinear políticas organizacionales con las expectativas de los empleados para optimizar SL y rendimiento.

2.2.2.5. Modelos

El modelo de JD-R explica la SL mediante la interacción entre exigencias del trabajo y recursos disponibles; Bakker y Demerouti (2018) sostienen que demandas como carga laboral, presión y complejidad pueden generar estrés y agotamiento si no se contrarrestan con recursos adecuados, como apoyo social y autonomía; cuando los recursos equilibran o superan las demandas, la SL y el bienestar del empleado aumentan.

El modelo de Herzberg (1987), conocido como la teoría de los dos factores, distingue entre elementos que generan SL y aquellos que solo previenen la insatisfacción; los factores motivadores, como reconocimiento, logro y crecimiento, están ligados a la realización personal y profesional, impulsando la motivación intrínseca; los factores higiénicos, como salario y condiciones laborales, funcionan como base: su deficiencia provoca descontento, pero su presencia no garantiza mayor SL.

2.2.2.6. Insatisfacción

Desde el modelo de los dos factores de Herzberg (1987), la insatisfacción laboral proviene de la ausencia de los factores higiénicos, como salario, condiciones de trabajo, políticas organizacionales y relaciones interpersonales; aunque no generan SL, son esenciales para evitar el descontento; si un empleado percibe un salario injusto o condiciones laborales

precarias, es probable que experimente insatisfacción, sin importar la presencia de otros factores motivadores.

2.2.2.7. Causas y consecuencias

Según el modelo de Herzberg (1987), la insatisfacción laboral surge cuando los factores higiénicos son insuficientes o inadecuados; un salario bajo, un ambiente laboral tóxico o la falta de seguridad en el empleo pueden generar descontento; esto no solo impacta el bienestar del empleado, sino que también afecta a la organización: aumenta la rotación, reduce la productividad y deteriora el clima laboral.

Por otro lado, la SL, impulsada por factores como reconocimiento, logro y oportunidades, genera efectos positivos: mayor CL, innovación y mejor desempeño; en síntesis, el modelo de Herzberg (1987) subraya la importancia de atender tanto factores higiénicos como motivadores para reducir la insatisfacción y potenciar los beneficios en el entorno laboral.

2.2.2.8. Importancia

La SL impacta tanto a empleados como a organizaciones; influye en el bienestar individual y en el éxito colectivo; cuando los trabajadores están satisfechos, aumenta su motivación, CL y sentido de pertenencia, lo que mejora su desempeño (Locke & Latham, 1990); además, está vinculada a la retención de talento: empleados contentos tienen menos intención de cambiar de empresa (Saks, 2022); desde la perspectiva organizacional, un clima laboral positivo, impulsado por altos niveles de SL, fortalece innovación, colaboración y resiliencia ante cambios (Albrecht et al., 2021); en síntesis, la SL mejora la calidad de vida de los empleados y mejora de forma general el desempeño de las empresas.

2.3. Desarrollo de las Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

“Hg: Existe una relación positiva entre el CL y la SL en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025”.

2.3.2. Hipótesis específicas

- “Existe una relación positiva entre el CL y la satisfacción intrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025”.
- “Existe una relación positiva entre el CL y la satisfacción extrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025”.

- “Existe una relación positiva entre la SL y el vigor en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025”.
- “Existe una relación positiva entre la SL y la dedicación en colaboradores del sector de “transporte de carga por carretera, Arequipa 2025”.
- Existe una relación positiva entre la SL y la absorción en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025”.

Capítulo III: Planteamiento Metodológico

3.1. Diseño General de la Investigación

- **Enfoque:** La ruta metodológica cuantitativa se fundamenta en la obtención y análisis de datos esencialmente numéricos, orientados a comprobar o refutar planteamientos acerca de la realidad observada (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). De este modo, la información cuantificable servirá como base para establecer conclusiones objetivas, minimizando la influencia de la subjetividad del investigador.
- **Método:** El proceso de indagación deductivo parte de postulados teóricos amplios, desde los cuales se formulan hipótesis que se someten a verificación mediante indicadores concretos. Con ello, se busca confirmar o descartar de manera rigurosa las suposiciones iniciales y arribar a conclusiones específicas sobre la dinámica entre las variables investigadas (Lawrence, 2023).
- **Alcance:** El alcance es correlacional, pues el principal objetivo es estimar la fuerza y la dirección del nexo entre los factores involucrados; no obstante, no se pretende establecer causalidad entre las variables (Lawrence, 2023).
- **Diseño:** No experimental, es decir la investigación se centra en la recolección de información en un solo instante o etapa, sin manipular ni alterar deliberadamente los elementos del entorno (Ñaupas et al., 2018).

3.2. Unidades de Análisis

Tomando como referencia los hallazgos de Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023), se estableció que en la provincia de Arequipa laboran aproximadamente 9,500 personas vinculadas al sector de transporte (carga terrestre). A partir de este dato, se determinó que dicho conjunto constituiría la unidad de análisis del presente trabajo, lo cual fija el tamaño de la población sobre la cual se recabará información. Esta selección contribuye a enfocar el estudio en un grupo definido del ámbito ocupacional, lo que facilita la recolección de insumos relevantes y su posterior procesamiento.

3.2.1. Técnicas de muestreo

En este estudio se empleó un procedimiento no probabilístico por conveniencia, lo que implicó reclutar a los participantes que estuvieron disponibles para colaborar en el momento de la recolección de datos; en otras palabras, se invitó a los colaboradores que, por su accesibilidad y voluntad de participación, pudieron facilitar el proceso de levantamiento de información. Este muestreo es necesario para el presente estudio, pues

es inviable elegir aleatoriamente a los participantes, base de un muestreo probabilístico; pues se requeriría acceder a listas completas de trabajadores.

3.2.2. Tamaño de muestra

En este caso se determinó según la fórmula siguiente para estimar su tamaño para una población conocida (N=9500).

$$n = \frac{N \times Z\alpha^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z\alpha^2 \times p \times q}$$

Se consideró un nivel de confianza de 95%, error (e): 0.05 y niveles p y q= 0.5. De este modo, el tamaño de muestra objetivo es de n= 370.

3.2.3. Criterios de selección

Inclusión:

- Mayores de 18 años
- Que trabajen directamente en el sector (no trabajo tercerizado)
- Experiencia laboral de al menos 1 año

Exclusión:

- Menores de edad
- Trabajar no directamente en las empresas
- Tener menos de 1 año de experiencia laboral

3.3. Variables

3.3.1. Conceptualización de variables

- CL: De acuerdo con Schaufeli et al. (2002), el CL describe un estado positivo y satisfactorio relacionado con el trabajo, caracterizado por altos niveles de energía (vigor), un fuerte involucramiento (dedicación) y una concentración plena (absorción). Este enfoque enfatiza el componente afectivo y cognitivo de la implicación del empleado con sus tareas, destacando que un colaborador comprometido invierte mayor esfuerzo y atención, lo que se traduce en un mejor desempeño y en una mayor persistencia ante desafíos laborales.
- SL. El modelo de los dos factores de Herzberg (1987) propone que la SL surge, por un lado, de elementos motivadores intrínsecos, tales como el logro o el reconocimiento, y

por otro, de factores de higiene (o extrínsecos), como el salario o las condiciones físicas del entorno laboral. Para Herzberg (1987), la ausencia de estos últimos puede generar insatisfacción, pero no necesariamente aumentar la SL, la cual depende principalmente de aquellos aspectos internos que estimulan el crecimiento y la autorrealización del individuo en su puesto de trabajo.

3.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de compromiso laboral

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición
Compromiso laboral	Vigor	Sensación de energía en el trabajo	1	Ordinal
		Capacidad de continuar durante largos períodos de tiempo	2	
		Motivación al iniciar la jornada	3	
		Persistencia ante desafíos	4	
		Fortaleza y vitalidad en la labor diaria	5	
	Dedicación	Percepción de reto en las tareas	6	
		Nivel de inspiración en la ejecución de funciones	7	
		Entusiasmo frente a las responsabilidades	8	
		Orgullo en la labor que se realiza	9	
		Sentido de propósito y significado en el trabajo	10	
	Absorción	Concentración que hace olvidar el entorno	11	
		Rapidez con la que transcurre el tiempo al trabajar	12	
		Fluidez y enfoque total en la actividad	13	
		Inmersión completa en la tarea	14	
		Satisfacción al estar absorto en las obligaciones	15	

Nota. Elaborado según el modelo de Salanova et al. (2000).

Tabla 2*Operacionalización de satisfacción laboral*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición
Satisfacción laboral	SE	Condiciones físicas del trabajo	1	Ordinal
	SI	Libertad para elegir tu propio método de trabajo	2	
	SE	Tus compañeros de trabajo	3	
	SI	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	4	
	SE	Tu superior inmediato	5	
	SI	Responsabilidad que se te ha asignado	6	
	SE	Tu salario	7	
	SI	La posibilidad de utilizar tus capacidades	8	
	SE	Relaciones entre dirección y colaboradores en tu empresa	9	
	SI	Tus posibilidades de promocionar	10	
	SE	El modo en que tu empresa está gestionada	11	
	SI	La atención que se presta a las sugerencias que haces	12	
	SE	Tu horario de trabajo	13	
	SI	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	14	
	SE	Tu estabilidad en el empleo	15	

Nota. Elaborado según el modelo de Warr et al. (1979). SI: satisfacción intrínseca. SE: satisfacción extrínseca.

3.4. Medición de las Variables**3.4.1. Fuente de recolección de datos****3.4.1.1. Fuentes primarias**

En cuanto a las fuentes primarias, corresponden a la información recopilada mediante las encuestas que se administraron a una muestra objetivo de 370 colaboradores.

3.4.1.2. Fuentes secundarias

Abarcan documentos oficiales y artículos de revistas científicas indexadas y otras tesis, en menor medida, que sustentan el marco referencial, así como textos especializados en metodología, que aportan las directrices necesarias para desarrollar los procedimientos empíricos y analíticos de la presente investigación.

3.4.2. Técnica de recolección de datos

Se empleó la encuesta como método para obtener datos de forma sistemática y estandarizada; la encuesta consistió en un cuestionario estructurado con ítems claramente definidos y presentados de igual modo a todos los participantes, lo que permitió uniformar la medición de las variables de interés; además, esta técnica facilitó la recolección de un volumen significativo de respuestas en un periodo relativamente corto, maximizando la eficacia y el alcance del estudio.

3.4.3. Instrumentos para la recolección de datos

3.4.3.1. Instrumento de compromiso laboral

El primer cuestionario que se aplicó a la muestra definida fue la Utrecht Work Engagement Scale (UWES), desarrollada por Salanova et al. (2000); cada dimensión evaluaba aspectos clave del involucramiento de la persona con su labor, como la energía para enfrentar los desafíos diarios, el grado de involucramiento emocional con la tarea y la concentración plena durante la jornada.

3.4.3.2. Instrumento de satisfacción laboral

En cuanto a la SL, se utilizó el instrumento de Warr et al. (1979), en su versión validada para Perú por Arias et al. (2017); constaba de 15 ítems que evaluaban aspectos intrínsecos y extrínsecos del puesto de trabajo, permitiendo analizar la percepción del empleado sobre su entorno laboral; esta versión, adaptada a la realidad peruana, abarcaba factores como la autonomía, el reconocimiento y las condiciones físicas del entorno laboral; su administración a los mismos sujetos proporcionó información acerca de su grado de SL con los distintos componentes de su rutina laboral, ofreciendo así una perspectiva complementaria al medir el bienestar y la motivación en el entorno organizacional.

3.4.4. Escalas de medición

Para el **cuestionario de SL**, según Arias et al. (2017) cada enunciado se respondió mediante una escala de siete puntos, cuyo rango va desde el 1, que representa “Muy insatisfecho”, hasta el 7, que corresponde a “Muy satisfecho”.

Por su parte, el cuestionario UWES (Utrecht Work Engagement Scale) de Salanova et al. (2000) se contestó a través de una escala de siete niveles de frecuencia, que va desde el 0, que denota “Nunca”, hasta el 6, que indica “Siempre”.

3.4.5. Confiabilidad y validez de las escalas de medición

3.4.5.1. Confiabilidad del instrumento de compromiso laboral

El primer instrumento, la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) de Salanova et al. (2000), presenta niveles de confiabilidad adecuados, con un coeficiente Alfa de Cronbach superior a 0.70. Esto significa que sus ítems mantienen una coherencia interna satisfactoria. Con respecto a la validez del instrumento UWES en el Perú, el estudio de Merino-Soto et al. (2021) confirmó que tiene una estructura adecuada y que sus ítems presentaron cargas factoriales mayores a 0.5, por lo tanto, el instrumento goza de validez de constructo.

En los Anexos 4 y 5 se presenta, además, la confiabilidad y validez del instrumento obtenidas a partir de los datos recogidos en el presente estudio, en ambos casos se corrobora que los cuestionarios tienen un adecuado nivel en ambos indicadores, por tanto, su aplicación en esta investigación se justifica.

3.4.5.2. Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral

Por su parte, el instrumento de Warr et al. (1979), versión validada para el Perú de Arias et al. (2017), destinado a la medición de la SL, también alcanza un Alfa de Cronbach por encima del 0.70, en concreto de 0.945, lo cual asegura la consistencia interna de sus ítems. Además, con respecto a la validez presentada por Arias et al. (2017), los índices de ajuste son los siguientes: (GFI = .914, CFI = .954, RMSEA = .073), los cuales validan la estructura del instrumento.

Asimismo, en los Anexos 4 y 5 se muestran también los resultados de confiabilidad y validez del instrumento, calculados a partir de los datos obtenidos en este estudio. En ambos casos, se confirma que los cuestionarios alcanzan niveles apropiados en dichos indicadores, lo cual respalda su uso en la presente investigación.

3.5. Métodos para el análisis de datos

En primer lugar, se compilaron los datos en una hoja de cálculo de Excel para facilitar la organización y gestión preliminar de la información. Posteriormente, se empleó el software estadístico SPSS 26 con el fin de evaluar la distribución de la muestra mediante pruebas de normalidad, paso que determinó el tipo de procedimiento de correlación (paramétrico o no paramétrico) a aplicar. En esta misma fase, también se verificaron los niveles de confiabilidad de cada instrumento (Alfa de Cronbach), con el objetivo de comprobar la consistencia interna de las escalas. Adicionalmente, se realizó un análisis descriptivo,

reportando medidas de tendencia central y frecuencias, información que fue presentada junto con los resultados de las correlaciones en tablas y figuras para su adecuada interpretación y discusión.

Capítulo IV: Resultados

En este capítulo se presentan los hallazgos obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados; se parte de la descripción de las características demográficas de la muestra, lo que permite contextualizar el perfil de los participantes; este apartado funciona como un primer acercamiento al conjunto de datos y ayuda a establecer patrones o tendencias generales en la muestra estudiada.

A continuación, se exponen los resultados descriptivos vinculados directamente con las variables del estudio; posteriormente se procede a la contrastación de hipótesis, donde se aplican pruebas estadísticas pertinentes que permiten determinar si existen relaciones significativas entre las variables; en este análisis se incluye una revisión de la normalidad en la distribución de la muestra, lo que condiciona la elección de las pruebas aplicadas; el capítulo concluye con un apartado de discusión, en el que se interpretan los resultados obtenidos en función de los objetivos del estudio y se vinculan con la literatura revisada.

4.1. Resultados demográficos

En la Tabla 3 se presenta la media por edad y antigüedad laboral de los 370 participantes: la edad media es 31.95 años, con una mediana de 31, una desviación estándar de 7.55; el rango va de 21 a 45 años; en cuanto a la antigüedad laboral, la media es 4.70 años, con mediana de 5, desviación estándar de 2.33; el mínimo es 1 y el máximo 8.

Tabla 3

Media por edad

	N	Media	Mediana	DE	Mínimo	Máximo
Edad	370	31.95	31.00	7.55	21	45
Antigüedad laboral	370	4.70	5.00	2.33	1	8

En la Tabla 4 se muestran las frecuencias de sexo: de los 370 participantes, 249 son hombres, lo que representa el 67.3 % del total; las mujeres son 121, equivalentes al 32.7 %; la frecuencia acumulada alcanza el 100 % con la suma de ambos grupos.

Tabla 4*Frecuencias de Sexo*

Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Hombre	249	67.3%	67.3%
Mujer	121	32.7%	100.0%

4.2. Resultados descriptivos**4.2.1. Descriptivos por niveles de compromiso laboral**

Tabla 5: la mitad de los colaboradores presenta un nivel bajo de vigor (50.0%); casi la otra mitad, un nivel medio (48.4%); el nivel alto aparece en solo un 1.6%; el valor acumulado muestra que el 98.4% se concentra entre los niveles bajo y medio; el nivel alto, con solo 6 casos, resulta estadísticamente mínimo.

Tabla 5*Frecuencias de Vigor*

Vigor	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bajo	185	50.0%	50.0%
Medio	179	48.4%	98.4%
Alto	6	1.6%	100.0%

Nota. En el Anexo 6 se presentan los baremos empleados para la clasificación de estos niveles.

Tabla 6: el 39.2% se sitúa en el nivel bajo; el nivel medio representa la mayoría, con 59.2%; el nivel alto también aquí es marginal, con 1.6%; el acumulado hasta el nivel medio alcanza el 98.4%, lo que deja al nivel alto como un grupo claramente reducido; llama la atención el mayor peso del nivel medio en esta dimensión respecto al vigor.

Tabla 6*Frecuencias de Absorción*

Absorción	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bajo	145	39.2%	39.2%
Medio	219	59.2%	98.4%
Alto	6	1.6%	100.0%

Tabla 7: el nivel medio predomina con un 53.5%; el nivel bajo sigue de cerca con 44.9%; el nivel alto apenas aparece, con un 1.6%; el 98.4% se concentra en los niveles bajo y medio; la presencia del nivel alto es mínima, con solo 6 casos reportados; la diferencia porcentual entre bajo y medio es leve, lo que sugiere una distribución relativamente pareja entre esos dos rangos.

Tabla 7

Frecuencias de Dedicación

Dedicación	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bajo	166	44.9%	44.9%
Medio	198	53.5%	98.4%
Alto	6	1.6%	100.0%

Tabla 8: el nivel medio concentra la mayoría de las respuestas, con 52.2%; el nivel bajo reúne al 44.6%; en el nivel alto solamente hay una concentración del 3.2%; el 100% de los colaboradores se distribuye entre los niveles bajo y medio; destaca la cercanía porcentual entre los dos niveles presentes.

Tabla 8

Frecuencias de Compromiso laboral – Niveles

Compromiso laboral	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bajo	165	44.6%	44.6%
Medio	193	52.2%	96.8%
Alto	12	3.2%	100.0%

Nota. En el Anexo 6 se presentan los baremos empleados para la clasificación de estos niveles.

4.2.2. Descriptivos por niveles de satisfacción laboral

Tabla 9: el nivel medio domina con claridad, abarcando el 66.5%; el nivel bajo se presenta en una proporción menor, 25.7%; el nivel alto, aunque más presente que en otras dimensiones observadas, alcanza solo un 7.8%; el 92.2% se concentra entre los niveles bajo y medio; la diferencia entre el nivel medio y el resto es marcada; la aparición del nivel alto, aunque reducida, resulta más notoria en comparación con dimensiones anteriores.

Tabla 9*Frecuencias de Satisfacción extrínseca*

Satisfacción extrínseca - Niveles	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bajo	95	25.7%	25.7%
Medio	246	66.5%	92.2%
Alto	29	7.8%	100.0%

Tabla 10: el nivel bajo sobresale con el 56.8%, siendo el más frecuente; el nivel medio alcanza un 41.6%, sumando entre ambos un acumulado de 98.4%; el nivel alto aparece con solo un 1.6%, reflejado en apenas 6 casos; destaca la preeminencia del nivel bajo sobre el medio, a diferencia de otras dimensiones donde el nivel medio era el más común; la presencia del nivel alto sigue siendo marginal.

Tabla 10*Frecuencias de Satisfacción intrínseca*

Satisfacción intrínseca - niveles	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bajo	210	56.8%	56.8%
Medio	154	41.6%	98.4%
Alto	6	1.6%	100.0%

Tabla 11: el nivel medio es el más representativo, con un 61.6%; el nivel bajo aparece en un 35.1%, mientras que el nivel alto alcanza un 3.2%; la suma de niveles bajo y medio cubre el 96.8% del total; aunque el nivel alto está presente en mayor proporción que en otras dimensiones, sigue siendo reducido; se evidencia una clara concentración en el nivel medio, con el bajo también ocupando un espacio significativo.

Tabla 11*Frecuencias de Satisfacción laboral - niveles*

Satisfacción laboral - niveles	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Bajo	130	35.1%	35.1%
Medio	228	61.6%	96.8%
Alto	12	3.2%	100.0%

4.2.3.Descriptivos según variables demográficas

4.2.3.1. Descriptivos de compromiso laboral según variables demográficas

Tabla 12: en la dimensión vigor, los promedios entre hombres y mujeres son casi idénticos, con una ligera ventaja femenina (17.1 frente a 17.0); en Dedicación, los hombres presentan una media levemente superior (17.1 frente a 16.6); en Absorción, la diferencia es mínima, con valores muy similares (17.0 en hombres y 16.9 en mujeres); en CL, los hombres registran un promedio ligeramente mayor (51.1 frente a 50.6); los valores mínimos y máximos coinciden entre sexos en CL, y son cercanos en las otras dimensiones; las desviaciones estándar muestran variabilidad moderada, sin contrastes marcados entre grupos. Estos resultados se corroboraron mediante la prueba no paramétrica de U de Mann Whitney aplicada para determinar la diferencia de medias entre las variables y sus dimensiones (Anexo 7); el valor p en todos los casos superó el margen de 0.05, por lo tanto, estas diferencias expuestas no son significativas estadísticamente.

Tabla 12

Resultados descriptivos según sexo

	Sexo	N	Media	DE	Mínimo	Máximo
Vigor	Hombre	249	17.0	4.41	10	27
	Mujer	121	17.1	3.82	12	25
Dedicación	Hombre	249	17.1	3.90	11	25
	Mujer	121	16.6	4.02	11	26
Absorción	Hombre	249	17.0	4.15	11	25
	Mujer	121	16.9	3.91	10	26
Compromiso laboral	Hombre	249	51.1	11.87	33	72
	Mujer	121	50.6	11.22	33	72

Tabla 13: en Dedicación, el grupo de 21 a 33 años presenta una media superior (17.2) frente a 16.6 del grupo de 34 a 45 años; en Absorción, la media es ligeramente mayor en el grupo de mayor edad (17.1 contra 16.9); en Vigor, la diferencia es más notoria: 17.5 para los mayores frente a 16.7 en los más jóvenes; en cuanto al CL, ambos grupos muestran promedios cercanos, con ligera ventaja para los de 34 a 45 años (51.1 frente a 50.8); los valores mínimos y máximos se mantienen dentro de márgenes similares entre grupos; las desviaciones estándar reflejan niveles de dispersión semejantes en todas las dimensiones. Además, el análisis mediante la prueba U de Mann-Whitney

(Anexo 7) mostró valores p superiores a 0.05; esto indica que las diferencias observadas no son estadísticamente significativas.

Tabla 13

Resultados descriptivos según rango de edad

	Edad - clasificación	N	Media	DE	Mínimo	Máximo
Dedicación	Entre 21 y 33 años	208	17.2	4.09	11	26
	Entre 34 y 45 años	162	16.6	3.72	11	24
Absorción	Entre 21 y 33 años	208	16.9	4.11	11	25
	Entre 34 y 45 años	162	17.1	4.02	10	26
Vigor	Entre 21 y 33 años	208	16.7	4.33	10	25
	Entre 34 y 45 años	162	17.5	4.06	11	27
Compromiso laboral	Entre 21 y 33 años	208	50.8	12.02	33	72
	Entre 34 y 45 años	162	51.1	11.19	33	71

Tabla 14: ambos grupos muestran la misma media (16.9), aunque con mayor dispersión en quienes tienen entre 5 y 8 años de antigüedad; en Absorción, ese mismo grupo presenta un promedio más alto (17.3 frente a 16.6); en Vigor, la diferencia también favorece a los de mayor antigüedad (17.3 frente a 16.8); en cuanto al CL, se observa una diferencia más marcada, con media de 51.5 en el grupo con más años frente a 50.3 en el grupo de menor permanencia; los valores máximos coinciden o son cercanos, y los mínimos varían levemente; las desviaciones estándar tienden a ser mayores en el grupo de más antigüedad. No obstante, estas diferencias matemáticas carecen de sustento estadístico; pues, con la prueba U de Mann-Whitney (Anexo 7) se confirmó que las diferencias entre grupos no son significativas; todos los valores p estuvieron por encima de 0.05.

Tabla 14*Resultados descriptivos según antigüedad laboral*

	Antigüedad laboral - clasificación	N	Media	DE	Mínimo	Máximo
Dedicación	Entre 1 y 4 años	170	16.9	3.55	12	25
	Entre 5 y 8 años	200	16.9	4.26	11	26
Absorción	Entre 1 y 4 años	170	16.6	3.90	12	25
	Entre 5 y 8 años	200	17.3	4.19	10	26
Vigor	Entre 1 y 4 años	170	16.8	4.05	11	24
	Entre 5 y 8 años	200	17.3	4.36	10	27
Compromiso laboral	Entre 1 y 4 años	170	50.3	10.94	38	71
	Entre 5 y 8 años	200	51.5	12.22	33	72

4.2.3.2. Descriptivos de satisfacción laboral según variables demográficas

Tabla 15 - Resultados descriptivos según sexo: en Satisfacción extrínseca, hombres y mujeres presentan medias prácticamente iguales (38.2 y 38.3 respectivamente); en Satisfacción intrínseca, los hombres tienen una media apenas superior (33.9 frente a 33.7), con desviaciones estándar similares; en cuanto a la SL total, ambos sexos muestran valores muy próximos, con una media de 72.1 en hombres y 71.9 en mujeres; los valores mínimos y máximos se repiten en la SL (48 a 86), mientras que en las otras dimensiones varían ligeramente entre grupos; las diferencias generales son mínimas, sin contrastes llamativos entre sexos. Además, los resultados obtenidos a través de la prueba U de Mann-Whitney (Anexo 7) reflejan que no hay diferencias significativas; en todos los casos el valor p superó el umbral de 0.05.

Tabla 15*Resultados descriptivos según sexo*

	Sexo	N	Media	DE	Mínimo	Máximo
Satisfacción extrínseca	Hombre	249	38.2	5.69	25	46
	Mujer	121	38.3	5.35	27	45
Satisfacción intrínseca	Hombre	249	33.9	4.95	22	40
	Mujer	121	33.7	5.03	21	41
Satisfacción laboral	Hombre	249	72.1	10.43	48	86
	Mujer	121	71.9	10.01	48	86

Tabla 16: en Satisfacción extrínseca, ambos grupos etarios presentan promedios casi idénticos (38.3 para 21-33 años y 38.2 para 34-45 años); en Satisfacción intrínseca, el grupo de mayor edad muestra una media levemente superior (34.0 frente a 33.7); en cuanto a la SL, la diferencia también es mínima, con 72.2 en el grupo de 34 a 45 años y 72.0 en el de 21 a 33 años; los valores mínimos son iguales en la satisfacción total, mientras que los máximos difieren ligeramente; las desviaciones estándar reflejan una dispersión similar entre ambos grupos; en conjunto, los promedios son cercanos y no se observan brechas marcadas por edad. Además, la prueba U de Mann-Whitney, aplicada para comparar los grupos (Anexo 7), arrojó valores p mayores a 0.05; esto confirma que las diferencias carecen de significancia estadística.

Tabla 16

Resultados descriptivos según rango de edad

	Edad - clasificación	N	Media	DE	Mínimo	Máximo
Satisfacción extrínseca	Entre 21 y 33 años	208	38.3	5.39	26	45
	Entre 34 y 45 años	162	38.2	5.82	25	46
Satisfacción intrínseca	Entre 21 y 33 años	208	33.7	5.03	22	40
	Entre 34 y 45 años	162	34.0	4.90	21	41
Satisfacción laboral	Entre 21 y 33 años	208	72.0	10.15	48	84
	Entre 34 y 45 años	162	72.2	10.48	48	86

Tabla 17: en Satisfacción extrínseca, el grupo con menor antigüedad (1 a 4 años) presenta una media ligeramente superior (38.4 frente a 38.0); en Satisfacción intrínseca, la diferencia es mínima, con 33.9 en el grupo de mayor antigüedad y 33.8 en el grupo más reciente; con respecto a la SL, los colaboradores con menos tiempo muestran un promedio levemente más alto (72.3 frente a 71.9); los valores máximos coinciden en la satisfacción total (86), mientras que los mínimos varían apenas; las desviaciones estándar reflejan niveles de dispersión similares en ambos grupos; las diferencias generales son sutiles y sin contrastes destacados. Además, todas las comparaciones realizadas mediante la prueba U de Mann-Whitney (Anexo 7) evidenciaron ausencia de significancia estadística, con valores p por encima de 0.05 en cada caso.

Tabla 17*Resultados descriptivos según antigüedad laboral*

	Antigüedad laboral - clasificación	N	Media	DE	Mínimo	Máximo
Satisfacción extrínseca	Entre 1 y 4 años	170	38.4	5.53	27	46
	Entre 5 y 8 años	200	38.0	5.61	25	45
Satisfacción intrínseca	Entre 1 y 4 años	170	33.8	4.77	23	40
	Entre 5 y 8 años	200	33.9	5.14	21	41
Satisfacción laboral	Entre 1 y 4 años	170	72.3	10.07	50	86
	Entre 5 y 8 años	200	71.9	10.48	48	86

4.3. Contrastación de hipótesis

En esta sección se presentan los resultados de correlación asociados a los objetivos de investigación y las hipótesis respectivas. El primer paso es establecer el tipo de distribución de los datos para determinar la prueba estadística de correlación idónea. Posteriormente se presenta el baremo para la clasificación de intensidad de las correlaciones. En esta sección no se analizan los resultados, sino solamente se les expone de forma puntual; pues, en el punto de discusión se analizan estos resultados en línea con el marco teórico y antecedentes.

En la Tabla 18 se presentan los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov para las variables analizadas; los valores de p en todos los casos son menores a .001, lo que indica que ninguna de las variables sigue una distribución normal; en consecuencia, al no cumplirse el supuesto de normalidad, se debe aplicar la correlación no paramétrica de Spearman.

Tabla 18*Prueba de normalidad*

	N	Media	DE	p
Vigor	370	17.1	4.22	<.001
Dedicación	370	16.9	3.94	<.001
Absorción	370	17.0	4.06	<.001
Compromiso laboral	370	51.0	11.65	<.001
Satisfacción extrínseca	370	38.2	5.57	<.001
Satisfacción intrínseca	370	33.8	4.97	<.001
Satisfacción laboral	370	72.1	10.28	<.001

4.3.1. Prueba de correlación

Los siguientes niveles de correlación presentados se clasificaron de acuerdo con el siguiente baremo, publicado por Mukaka (2012)

- 0.90 a 1.00: muy alta
- 0.70 a 0.90: alta
- 0.50 a 0.70: moderada
- 0.30 a 0.50: baja
- a 0.30: despreciable

A continuación, se presenta el análisis de correlación según los objetivos planteados:

- En la Tabla 19, la relación entre el CL y la SL muestra un coeficiente $r=0.642$; $p<.001$; el valor p es menor a 0.05, lo que indica un nivel adecuado de significancia; el nivel de relación corresponde a una correlación positiva moderada; se apoya la hipótesis general.
- En la Tabla 19, se reporta que la relación entre el CL y la satisfacción intrínseca presenta un coeficiente $r=0.676$; $p<.001$; el valor p es menor a 0.05, lo que representa un nivel adecuado de significancia; el nivel de correlación es positivo moderado; se apoya la hipótesis específica.
- En la Tabla 19, se indica que la relación entre el CL y la satisfacción extrínseca es $r=0.602$; $p<.001$; el valor p es menor a 0.05, por lo tanto, existe un nivel adecuado de significancia; el coeficiente muestra una correlación positiva moderada y se apoya la hipótesis específica.
- En la Tabla 19, se observa que la relación entre la SL y el vigor arroja un coeficiente $r=0.454$; $p<.001$; el valor p es menor a 0.05, lo que señala un nivel adecuado de significancia; la correlación es positiva baja; se apoya la hipótesis específica.
- En la Tabla 19, se muestra que la relación entre la SL y la dedicación presenta un coeficiente $r=0.681$; $p<.001$; como el valor p es menor a 0.05, se confirma un nivel adecuado de significancia; el nivel de relación es una correlación positiva moderada; se apoya la hipótesis específica.
- En la Tabla 19, la relación entre la SL y la absorción tiene un coeficiente $r=0.545$; $p<.001$; el valor p es menor a 0.05, por lo que se establece un nivel adecuado de

significancia; el coeficiente indica una correlación positiva moderada; se apoya la hipótesis específica.

Tabla 19

Matriz de Correlaciones

		Vigor	Dedicación	Absorción	Compromiso laboral	Satisfacción extrínseca	Satisfacción intrínseca	Satisfacción laboral
Vigor	r (correlación)	—						
	p (valor p)	—						
Dedicación	r	0.809	—					
	p	<.001	—					
Absorción	r	0.774	0.793	—				
	p	<.001	<.001	—				
Compromiso laboral	r	0.922	0.918	0.913	—			
	p	<.001	<.001	<.001	—			
Satisfacción extrínseca	r	0.59	0.57	0.574	0.602	—		
	p	<.001	<.001	<.001	<.001	—		
Satisfacción intrínseca	r	0.622	0.612	0.693	0.676	0.838	—	
	p	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	—	
Satisfacción laboral	r	0.454	0.681	0.545	0.642	0.962	0.95	—
	p	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	—

Nota. El nivel de significancia <.001 implica que la correlación es significativa también a un nivel de 0.05.

Complementariamente, con respecto a las correlaciones, según las variables sociodemográficas consideradas en la presente tesis (Tabla 20), éstas se mantuvieron estables entre los distintos grupos sociodemográficos; no se observaron diferencias relevantes según sexo, edad o antigüedad laboral; los valores de correlación fueron similares en todos los subgrupos, lo que indica que la asociación entre compromiso y satisfacción, tanto intrínseca como extrínseca, así como entre satisfacción y las dimensiones del CL no se ve modificada por estas variables; esto implica que el patrón relacional identificado en el total de la muestra se sostiene en los distintos perfiles, sugiriendo que las condiciones que vinculan compromiso y satisfacción son transversales y no dependen de características individuales como edad o trayectoria laboral; en consecuencia, las intervenciones que busquen fortalecer el compromiso y el bienestar pueden aplicarse sin ajustes diferenciados por grupo demográfico.

Tabla 20*Correlaciones según variables sociodemográficas*

Correlaciones	General		Sexo		Edad		Antigüedad laboral	
	r (correlación)	p (valor p)	H.	M.	Entre 21 y 33 años	Entre 34 y 45 años	Entre 1 y 4 años	5 y 8 años
			r	p	r	p	r	p
Compromiso laboral - Satisfacción intrínseca	0.676	<.001	0.680	<.001	0.652	<.001	0.681	<.001
Compromiso laboral - Satisfacción extrínseca	0.602	<.001	0.584	<.001	0.582	<.001	0.610	<.001
Satisfacción laboral - Vigor	0.454	<.001	0.454	<.001	0.468	<.001	0.450	<.001
Satisfacción laboral - Dedicación	0.681	<.001	0.691	<.001	0.699	<.001	0.683	<.001
Satisfacción laboral - Absorción	0.545	<.001	0.531	<.001	0.566	<.001	0.537	<.001

Nota. r: correlación de Spearman.

4.4. Discusión

Los hallazgos del presente estudio coinciden con los reportados por Ramlawati et al. (2023), Zhang et al. (2023) y Andoni et al. (2022); en los tres casos se observa una correlación positiva entre la SL y el CL; en particular, los coeficientes $r=0.631$, $r=0.629$ y $r=0.734$, respectivamente, son comparables con el coeficiente obtenido en esta investigación ($r=0.642$); aunque los contextos difieren, sector financiero en Indonesia, enfermeras en China, trabajadores de *call center* en Perú, el patrón de relación es consistente; la magnitud de los coeficientes se encuentra dentro del rango de correlación moderada a alta, al igual que en el presente estudio.

Por otro lado, se identifican diferencias con los antecedentes de Liu et al. (2023) y Aguilar y Olivera (2020); en ambos estudios, aunque también se reporta una relación positiva entre SL y CL, los coeficientes son considerablemente más bajos ($r=0.413$ y $r=0.387$, respectivamente); además, los contextos corresponden a hospitales en China y a una institución pública en Perú, lo que contrasta con la población y el entorno de esta investigación.

No obstante, en general hay coincidencias en cuanto a la dirección de la relación, una posible explicación para la coincidencia de resultados entre este estudio y los antecedentes puede estar relacionada con el hecho de que, a pesar de tratarse de contextos diversos, estos comparten entornos laborales donde se exige un alto nivel de involucramiento emocional, concentración sostenida y cumplimiento de metas bajo

presión; estos elementos se alinean con las dimensiones del CL descritas por Schaufeli y Bakker (2004) y con los factores motivadores que sustentan la SL según Herzberg (1987); si bien los contextos culturales y organizacionales varían, el vínculo funcional entre satisfacción y compromiso puede operar de forma similar cuando las condiciones laborales promueven autonomía, reconocimiento y propósito (Lesener et al., 2020).

En contraste, las diferencias observadas con los estudios de Liu et al. (2023) y Aguilar y Olivera (2020) podrían explicarse por las características específicas de sus contextos; en el primer caso, el estudio se llevó a cabo en hospitales de China, un entorno donde las condiciones laborales pueden estar marcadas por estructuras jerárquicas rígidas, alta demanda emocional y recursos limitados, lo que podría reducir la asociación entre la SL y el compromiso (Rasool et al., 2021); en el segundo caso, la investigación en una institución pública peruana puede haber estado influida por dinámicas burocráticas, inestabilidad institucional o bajos niveles de incentivos motivacionales, factores que, según Locke y Latham (1990), afectan negativamente la percepción de satisfacción; estas diferencias en estructura, cultura organizacional y gestión del talento explican, en parte, la menor fuerza de la relación encontrada en dichos estudios.

Los hallazgos presentados tienen implicancias directas para la problemática del transporte de carga terrestre en Arequipa; la correlación positiva moderada entre las variables sugiere que mejorar las condiciones laborales podría asociarse con un mayor vínculo emocional y operativo de los trabajadores con sus organizaciones, incluso en un contexto caracterizado por jornadas extensas, informalidad y presión por costos (Jurado, 2024; Absi, 2023); en un sector donde la rotación y el agotamiento son frecuentes, este tipo de relación puede ser clave para implementar estrategias que prioricen no solo la formalización, sino también el bienestar del personal; según lo planteado por Salanova et al. (2000) y Lesener et al. (2020), trabajadores satisfechos tienden a comprometerse más, lo que mejora la calidad del servicio y en la sostenibilidad del sector.

Con respecto a los objetivos específicos 1 y 2, los resultados muestran que ambas dimensiones de la SL presentan una correlación positiva moderada con el CL; sin embargo, la relación con la satisfacción intrínseca es más fuerte ($r=0.676$) en comparación con la satisfacción extrínseca ($r=0.602$); estos resultados permiten afirmar que, dentro del contexto analizado, los aspectos internos del trabajo —como la autonomía, el desarrollo personal o el sentido de propósito— están más relacionados con el compromiso que los factores externos como la remuneración o las condiciones físicas del entorno.

Una posible explicación para que la relación entre el CL y la satisfacción intrínseca sea más fuerte que con la satisfacción extrínseca puede vincularse a la naturaleza del trabajo en el sector de transporte de carga, donde los trabajadores suelen enfrentarse a condiciones físicas exigentes y contextos laborales poco estables; en este tipo de entornos, los factores extrínsecos como el salario o las condiciones físicas del puesto, si bien relevantes, tienden a ser limitados o estandarizados, por lo que su relevancia se estabiliza (Herzberg, 1987); en cambio, los elementos intrínsecos, como la percepción de autonomía, el sentido de propósito o la dificultad del trabajo asociado al cumplimiento de rutas y entregas, adquieren mayor peso en la experiencia laboral del trabajador y fortalecen el vínculo con su actividad (Herzberg, 1987; Albrecht et al., 2021).

Además, desde el enfoque de la teoría de los dos factores de Herzberg (1987), los elementos motivadores relacionados con el crecimiento personal, el logro y el reconocimiento interno son los que generan verdadera satisfacción, mientras que los factores higiénicos solo evitan el descontento; en ese sentido, en contextos laborales como el transporte de carga, donde los márgenes para mejorar condiciones extrínsecas son reducidos por razones estructurales o económicas, los trabajadores que logran encontrar sentido, autonomía o autorrealización en sus tareas podrían exhibir un mayor nivel de compromiso; esta dinámica también se apoya en el modelo JD-R (Bakker & Demerouti, 2018), que señala que, aun con altas demandas, los recursos personales e internos pueden sostener el bienestar laboral si están presentes en suficiente medida.

Estos hallazgos implican que, en el contexto estudiado, fortalecer la satisfacción intrínseca podría asociarse con mayores niveles de CL de los trabajadores, en comparación con los factores extrínsecos como la mejora de condiciones físicas o salariales; considerando que el sector enfrenta altos niveles de informalidad, jornadas extensas y escasa estabilidad (Jurado, 2024; Yaulilahua & Guillermo, 2024), destaca el rol de la autonomía, el reconocimiento y el sentido de propósito de los colaboradores; estas acciones, alineadas con la teoría de los dos factores de Herzberg (1987), podrían contribuir asociarse con menores niveles de desgaste emocional y la rotación. Además, dado el impacto que el compromiso tiene en la prevención de accidentes y en la sostenibilidad del sector (Rivasplata & Rivadeneira, 2019; Defensoría del Pueblo, 2023), estos resultados refuerzan la importancia del diseño de entornos laborales que favorezcan el desarrollo personal y emocional del trabajador.

Con respecto a los objetivos específicos 3, 4 y 5, los resultados muestran que la SL se relaciona de forma positiva con las tres dimensiones del CL: vigor, dedicación y absorción; sin embargo, la correlación más fuerte se presenta con la dedicación ($r=0.681$), seguida por la absorción ($r=0.545$) y, finalmente, el vigor ($r=0.454$). El CL no

es uniforme: varía según ciclos de demanda, recursos disponibles y contextos organizacionales, lo que explica por qué su relación con la satisfacción puede intensificarse en entornos que ofrecen tareas significativas o problemas alineados con habilidades (Mazzetti et al., 2023). Cuando los empleados perciben que sus esfuerzos adicionales (vigor) y su enfoque (absorción) son reconocidos y recompensados, la dedicación se consolida como un puente entre recursos laborales (autonomía, apoyo) y satisfacción duradera (Saks, 2022). Así, el CL opera como un termóstato que regula la conexión entre condiciones laborales y bienestar, siendo la dedicación el componente que mejor traduce estos intercambios en satisfacción auténtica, incluso en escenarios de alta exigencia (Lesener et al., 2020).

Los hallazgos de este estudio, al demostrar que la SL se relaciona con mayor fuerza con la dedicación, tienen implicancias directas para la problemática del transporte de carga terrestre en Arequipa; en un sector marcado por jornadas extensas, alta rotación e informalidad (Jurado, 2024; Yaulilahua & Guillermo, 2024), promover entornos donde los trabajadores encuentren sentido en sus tareas puede ser más eficaz que solo intervenir en factores físicos o económicos; dado que la dedicación refleja entusiasmo, orgullo y compromiso emocional, su fortalecimiento podría asociarse con menores niveles de agotamiento y mayor calidad del servicio, especialmente si se vincula a prácticas de reconocimiento y autonomía (Salanova et al., 2000; Lesener et al., 2020); así, estas evidencias sugieren que políticas laborales que refuercen el sentido y la importancia del trabajo realizado se asociarían con mejores niveles de bienestar.

Los resultados descriptivos del presente estudio muestran que la mayoría de los trabajadores muestran niveles bajos y medios de CL, siendo el nivel alto solo del 3.2%; esta tendencia es comparable con lo reportado por Talledo y Amaya (2020), quienes encontraron que el 73.75% de los conductores de transporte presentaban un nivel regular de CL y solo el 21.24% alcanzaba un nivel eficiente; aunque los porcentajes exactos difieren, en ambos contextos, transporte en Perú, se observa una baja presencia de niveles altos de CL, lo que sugiere una coincidencia en los perfiles descriptivos entre ambos estudios.

Esta coincidencia adquiere relevancia dentro de la problemática descrita, ya que refleja una condición estructural del sector de carga terrestre en Perú, caracterizado por informalidad, largas jornadas y deficiencias en salud ocupacional (Jurado, 2024; Yaulilahua & Guillermo, 2024); en este escenario, el bajo nivel de compromiso podría asociarse con las condiciones laborales adversas, confirmando que los problemas identificados en el contexto de Arequipa no son casos aislados, sino parte de una

tendencia que requiere atención estructural y sostenida (Absi, 2023; Rivasplata & Rivadeneira, 2019).

Por otra parte, los resultados descriptivos en cuanto a la satisfacción intrínseca, muestran que se concentra principalmente en niveles bajos (56.8%) y medios (41.6%), con solo un 1.6% en nivel alto; este patrón presenta coincidencias con lo reportado por Cornejo y Quiroz (2020), quienes en un estudio con colaboradores de mantenimiento minero en Arequipa encontraron que solo el 5.1% presentaba un nivel alto de SL, mientras que un 27.2% tenía una satisfacción parcial; ambos estudios comparten un contexto regional y laboral exigente, con baja presencia de satisfacción elevada; por otro lado, los hallazgos actuales también se asemejan a los resultados de Molina (2020), quien reportó que solo el 38.5% de trabajadores del sector salud en Arequipa se consideraban satisfechos, lo cual refleja una situación generalizada de satisfacción moderada o limitada en sectores laborales de alta demanda en esta región.

El predominio de niveles bajos y medios de satisfacción intrínseca en los trabajadores del transporte analizados refleja un panorama laboral precario; este hallazgo adquiere relevancia dentro de la problemática descrita, donde la informalidad, las extensas jornadas y la escasa estabilidad contractual son factores estructurales que afectan el bienestar psicológico y la percepción del trabajo (Jurado, 2024; Absi, 2023); en un contexto donde la carga laboral intensa y la presión por competitividad reducen la posibilidad de experimentar autorrealización o crecimiento personal, la baja satisfacción intrínseca identificada evidencia un deterioro de las condiciones subjetivas del trabajo.

Finalmente, el estudio presenta limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados; en primer lugar, el diseño transversal impide establecer relaciones causales entre las variables analizadas; además, el enfoque cuantitativo, centrado en cuestionarios autoadministrados, puede verse afectado por sesgos de autorrespuesta o deseabilidad social; la muestra se limita a una región específica y a un solo sector económico, lo que restringe la generalización de los hallazgos a otras áreas geográficas o rubros laborales.

Otra limitación radica en el tipo de muestreo utilizado; debido a la imposibilidad de aplicar un muestreo probabilístico, es decir, con elección aleatoria de los participantes, se optó por un muestreo por conveniencia, seleccionando a los participantes que estuvieron disponibles. Por tanto, lo que los resultados deben interpretarse con cautela, evitando generalizaciones que excedan el alcance real de la muestra estudiada.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Primera. Los resultados correspondientes al objetivo general indican que existe una correlación positiva moderada entre el CL y la SL en los colaboradores del sector de transporte de carga por carretera en Arequipa; el coeficiente es $r=0.642$; $p<.001$; al ser p menor a 0.05, se confirma significancia estadística y se respalda la hipótesis general. El valor hallado confirma que, incluso bajo jornadas extensas e informalidad, la percepción de bienestar se asocia con el vínculo organizacional.

Además de la existencia de la relación positiva entre los constructos, este resultado refleja una realidad compleja del sector; a pesar de las condiciones difíciles, muchos trabajadores mantienen un vínculo con sus organizaciones, lo que indica que la satisfacción, aunque no sea alta, se relaciona con ese vínculo. Esto pone en evidencia que, en contextos como el transporte de carga, no solo importan los aspectos formales o materiales, también son importantes factores como el sentido del trabajo y el reconocimiento; en un entorno marcado por jornadas largas e inestabilidad, pensar en el bienestar no es un tema secundario, sino parte de lo que permite sostener a quienes trabajan en el sector.

Segunda. Los resultados correspondientes al primer objetivo específico indican que existe una correlación positiva moderada entre el CL y la satisfacción intrínseca; $r=0.676$; $p<.001$; el valor p menor a 0.05 respalda la significancia estadística y se apoya la hipótesis específica 1. La correlación con la satisfacción intrínseca supera en a la extrínseca, destacando que la autonomía en la ruta y el sentido de propósito pueden ser más relevantes que las mejoras salariales aisladas.

Tercera. Los resultados correspondientes al segundo objetivo específico indican que la relación entre el CL y la satisfacción extrínseca presenta una correlación positiva moderada; $r=0.602$; $p<.001$; existe significancia estadística y se respalda la hipótesis específica 2. Aunque la dimensión extrínseca muestra asociación moderada, su menor fuerza refuerza la idea de que incentivos tangibles requieren de mejoras en aspectos intrínsecos para que exista una mayor asociación con el CL.

Cuarta. Los resultados correspondientes al tercer objetivo específico indican que la relación entre SL y vigor es positiva baja; $r=0.454$; $p<.001$; el valor p menor a 0.05 confirma significancia estadística y se apoya la hipótesis específica 3. El vínculo limitado con el vigor sugiere que la fatiga acumulada y la presión por plazos atenúan el aspecto motivador.

Quinta. Los resultados correspondientes al cuarto objetivo específico indican una correlación positiva moderada entre la SL y la dedicación; $r=0.681$; $p<.001$; el valor p menor a 0.05 indica un nivel adecuado de significancia y se confirma la hipótesis específica 4. La dedicación, como componente más robusto, muestra que la satisfacción requiere de una compenetración considerable con las tareas.

Sexta. Los resultados correspondientes al quinto objetivo específico señalan una correlación positiva moderada entre la SL y la absorción; $r=0.545$; $p<.001$; el valor p confirma significancia estadística y se respalda la hipótesis específica 5. Esto indica que los empleados satisfechos presentan una mayor asociación con el involucramiento cognitivo en las tareas, ubicando a la absorción en un nivel de asociación intermedio: más fuerte que el vigor, pero menos que la dedicación.

5.2. Recomendaciones

Primera. Se sugiere a los gerentes de las empresas del sector considerar estrategias orientadas a fortalecer aspectos vinculados con la satisfacción intrínseca, como la autonomía en la ruta, el reconocimiento oportuno y el sentido de propósito. Algunas medidas podrían incluir la planificación de turnos más predecibles, la entrega de retroalimentación inmediata sobre el desempeño y la visibilización del impacto social del servicio. Según lo propuesto por la teoría de los dos factores y el modelo JD-R, estos elementos han sido relacionados en la literatura con niveles más altos de dedicación y compromiso laboral.

Segunda. Se propone a las áreas de recursos humanos implementar mediciones periódicas de satisfacción y compromiso utilizando instrumentos validados, como la escala UWES y el cuestionario de Warr y colaboradores, y considerar la integración de sus resultados en procesos de planificación conjunta entre empresas, gremios y entidades estatales. Estas mediciones pueden facilitar la identificación de tendencias y servir como insumo para el desarrollo de estrategias organizacionales, en concordancia con estudios previos que han vinculado niveles de satisfacción y compromiso con entornos laborales más estables y servicios de mayor calidad.

Tercera. Se recomienda que futuras investigaciones desarrollen diseños longitudinales y modelos de mediación con el fin de explorar la posible función de la dedicación como variable intermedia entre satisfacción intrínseca y desempeño laboral. Asimismo, se sugiere la combinación de metodologías cuantitativas y cualitativas, lo cual permitiría captar particularidades culturales y organizacionales del sector transporte, y contribuir a la construcción de marcos teóricos más contextualizados.

Cuarta. Se recomienda a los responsables de recursos humanos revisar aquellas tareas caracterizadas por alta repetitividad o baja exigencia cognitiva, especialmente en contextos donde se han reportado niveles bajos de absorción. Como posibles opciones a considerar, se mencionan la rotación periódica entre funciones similares, la inclusión de retos breves o metas variables, así como el uso de recursos lúdicos, tales como rankings simbólicos, retroalimentación inmediata o reconocimientos no económicos. Estas estrategias han sido señaladas en la literatura como prácticas que se asocian con mayores niveles de involucramiento, sin requerir cambios estructurales en la operación del sector.

Quinta. Se plantea la posibilidad de implementar un sistema de reconocimiento no económico con periodicidad quincenal, basado en indicadores observables de compromiso y desempeño. Considerando que la mayoría de los trabajadores presenta niveles bajos o medios de compromiso, este tipo de acciones podría asociarse con un ambiente más valorativo. La experiencia en otros sectores sugiere que sistemas de reconocimiento participativos, constantes y equitativos pueden estar relacionados con mejoras en la percepción de satisfacción y dedicación.

Lista de Referencias

- Abdulrahman, B. S., Qader, K. S., Jamil, D. A., Sabah, K. K., Gardi, B., & Anwer, S. A. (2022). Work engagement and its influence in boosting productivity. *International Journal of Language, Literature and Culture*, 2(6), 30–41. <https://doi.org/10.22161/ijllc.2.6.3>
- Absi, N. (2023). *Asociación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de transporte público de la ciudad de Arequipa - 2019* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/577d0497-9ec7-4a90-88eb-acb0ded46248/content>
- Adams, J. S. (1965). Inequity In Social Exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2(1), 267–299. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60108-2](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2)
- Aguilar, J., & Olivera, S. (2020). *Correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal administrativo de la Gerencia Regional de Salud -MINSA Arequipa, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo]. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/bffb98e4-8ace-45b1-8336-f783a489d54b/content>
- Alam, J., Mendelson, M., Ibn Boamah, M., & Gauthier, M. (2023). Exploring the antecedents of employee engagement. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(6), 2017–2030. <https://doi.org/10.1108/IJOA-09-2020-2433>
- Albrecht, S. L., Green, C. R., & Marty, A. (2021). Meaningful Work, Job Resources, and Employee Engagement. *Sustainability*, 13(7), 4045. <https://doi.org/10.3390/su13074045>
- Andoni, M., Rovegno, A., & Sevillano, X. (2022). *Relación entre satisfacción laboral y engagement laboral en empleados de organizaciones del sector privado* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15799/Romero_Rovegno_Sevillano_Relación-entre-satisfacción-laboral-engagement.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arias, W., Rivera, R., & Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones: Revista de Avances En Psicología*, 3(2), 79–85. <https://doi.org/10.24016/2017.v3n2.74>

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2018). *Multiple Levels in Job Demands–Resources Theory: Implications for Employee Well-being and Performance*. UT: DEF Publishers.
- Cornejo, G., & Quiroz, S. (2020). *La relación entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los trabajadores de una empresa de mantenimiento de maquinarias y equipos mineros de Arequipa, 2020* [Tesis de licenciatura, UNSA]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8ea92a0d-c168-4005-b891-04bbaf4ddee2/content>
- Defensoría de Pueblo. (2023). *Reporte Defensorial de accidentes de tránsito N° 01-Abril 2023*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/04/Reporte-Defensorial-de-accidentes-de-tránsito-N01-Abril-2023.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education.
- Herzberg, F. (1987). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) 2022*. <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/encuesta-nacional-de-hogares-enaho-2022-instituto-nacional-de-estad%C3%ADstica-e-inform%C3%A1tica-%E2%80%93>
- Jurado, J. (2024). *Transporte en Arequipa es del siglo pasado: infraestructura es deficiente, además hay informalidad y escasa planificación*. Transporte en Arequipa es del siglo pasado: infraestructura es deficiente, además hay informalidad y escasa planificación
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
<https://doi.org/10.2307/256287>
- Karumuri, V. (2017). A Theoretical Framework on Employee Engagement. *Asia Pacific Journal of Research*, 1(48), 150–155.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/93565609/1406201724-libre.pdf?1667455571=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DA_Theoretical_Framework_on_Employee_Enga.pdf&Expires=1751576500&Signature=GcWZRL9GczPDfg1kmNSRqD87Yzma4mYbmNLRRepSszdwSwBH0mC7~YpR3Au4KxaMFYI3F1y9YgNN66fQ-

- j46~amjleL55Qb2F6sQxtWJzjcmA7OdrpirOv42ZeH4HAftRSjAjovR4N443Dz4u
 BxdEynWoh8QXqEhQLqbgc7GAraQLx1Euwehlf8tZypU1Ri6nLEuzOPRt6k1E
 Q3nAChS6KTI7RvaHrchPYNX2dsvqpPy5SdJlf-
 AZc4JWUfQe2TnVv6fSFbCO0h3LRAG11BKhtKEQ-
 7j1tSj4n~NWRiuBJA2cTibfQ3zms918VWFhPLzeg8F-
 m9a32WPk09d9VgP~Q__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Lawrence, F. (2023). *Correlational Research*.
<https://www.phoenix.edu/content/dam/edu/research/doc/2023/correlational-research.pdf>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2017). Burnout and engagement: Contributions to a new vision. *Burnout Research*, 5, 55–57. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.04.003>
- Lesener, T., Gusy, B., Jochmann, A., & Wolter, C. (2020). The drivers of work engagement: A meta-analytic review of longitudinal evidence. *Work & Stress*, 34(3), 259–278. <https://doi.org/10.1080/02678373.2019.1686440>
- Liu, Y. (2023). The Influence of Music Activities on Children’s Creative Thinking Development. *SHS Web of Conferences*, 180, 04001.
<https://doi.org/10.1051/shsconf/202318004001>
- Liu, Z., Chen, C., Cui, H., & Hu, Y. (2023). The relationship between nurses’ social network degree centrality and organizational citizenship behavior: The multiple mediating effects of job satisfaction and work engagement. *Heliyon*, 9(9), e19612. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19612>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). Work Motivation and Satisfaction: Light at the End of the Tunnel. *Psychological Science*, 1(4), 240–246.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.1990.tb00207.x>
- Martínez-Uribe, P., Cassaretto-Bardales, M., & Tavera-Palomino, M. (2020). Variables predictoras del compromiso laboral y académico en trabajadores y estudiantes de una universidad peruana. *Pensamiento Psicológico*, 18(1), 7–19.
<https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI18-1.vpcl>
- Mazzetti, G., Robledo, E., Vignoli, M., Topa, G., Guglielmi, D., & Schaufeli, W. B. (2023). Work Engagement: A meta-Analysis Using the Job Demands-Resources Model. *Psychological Reports*, 126(3), 1069–1107.
<https://doi.org/10.1177/00332941211051988>
- Merino-Soto, C., Fernández-Arata, M., & Juárez-García, A. (2021). Validez de la Estructura Interna del Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en trabajadores peruanos. *Interdisciplinaria. Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 39(1). <https://doi.org/10.16888/interd.2022.39.1.1>

- Molina, D. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal del centro de salud edificadores Misti. Arequipa, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María].
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b45c907b-b6f1-4155-b1ca-5da1fdf45bec/content>
- Mukaka, M. (2012). Statistics Corner: A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. *Malawi Medical Journal*, 24(3), 69–71.
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3576830/pdf/MMJ2403-0069.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigaci%C3%B3n.pdf
- Pollak, A., Chrupała-Pniak, M., Rudnicka, P., & Paliga, M. (2017). Work Engagement – A Systematic Review of Polish Research. *Polish Psychological Bulletin*, 48(2), 175–187. <https://doi.org/10.1515/ppb-2017-0021>
- Ramlawati, R., erang, S., Arminas, A., Junaidi, J., & Wicaksono, R. (2023). The role of ethical leadership on employee commitment to the organization: The mediating role of job satisfaction and job engagement. *Организацiонная Психология*, 13(1), 73–91. <https://doi.org/10.17323/2312-5942-2023-13-1-73-91>
- Rasool, S. F., Wang, M., Tang, M., Saeed, A., & Iqbal, J. (2021). How Toxic Workplace Environment Effects the Employee Engagement: The Mediating Role of Organizational Support and Employee Wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2294.
<https://doi.org/10.3390/ijerph18052294>
- Rivasplata, L., & Rivadeneira, S. (2019). *Bienestar psicológico y clima laboral en una empresa de transporte* [Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5513/Rivadeneira%20Burga%20%26%20Cieza%20Rivasplata.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rumage, J. (2023). *Job Satisfaction: Why Is It Important?*
<https://bultin.com/employee-engagement/job-satisfaction>
- Saks, A. (2022). Caring human resources management and employee engagement. *Human Resource Management Review*, 32(3), 100835.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmmr.2021.100835>
- Salanova, M., Schaufeli, W., & Llorens, S. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología Del Trabajo y*

- de Las Organizaciones*, 16(2), 117–134.
<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Simpson, M. R. (2009). Engagement at work: A review of the literature. *International Journal of Nursing Studies*, 46(7), 1012–1024.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.05.003>
- Talledo, M., & Amaya, P. (2020). Motivation and work commitment in people land transport drivers, TrujilloPeru, 2019. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 77–86. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.08>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-Being*, 52, 129–148.
- Yaulilahua, B., & Guilermo, H. (2024). *Régimen laboral y la informalidad laboral en empresas de transporte de carga del distrito El Tambo - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Régimen laboral y la informalidad laboral en empresas de transporte de carga del distrito El Tambo - 2022
- Zhang, M., Chen, H., Wang, N., Li, Y., Li, X., & Liu, Y. (2023). The mediating role of job satisfaction between psychological capital and work engagement among Chinese nurses during COVID-19 outbreak: A comparative study between nurse specialists and general nurses. *Frontiers in Psychiatry*, 13.
<https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.990216>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de compromiso laboral

Tabla 21

Cuestionario UWES

Dimensión	Nro.	Ítem
Vigor	1	En mi trabajo me siento lleno de energía.
	2	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.
	3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
	4	Soy muy persistente en mi trabajo.
	5	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
Dedicación	6	Mi trabajo es retador.
	7	Mi trabajo me inspira.
	8	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.
	9	Estoy orgulloso del trabajo que hago.
	10	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
Absorción	11	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
	12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
	13	Me “dejo llevar” por mi trabajo.
	14	Estoy inmerso en mi trabajo.
	15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.

Nota. Tomado de Salanova et al. (2000).

Anexo 2. Cuestionario de satisfacción laboral

Tabla 22

Cuestionario de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall

Ítem	Dimensión	Enunciado
1	Satisfacción extrínseca	Condiciones físicas del trabajo
2	Satisfacción intrínseca	Libertad para elegir tu propio método de trabajo
3	Satisfacción extrínseca	Tus compañeros de trabajo
4	Satisfacción intrínseca	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho
5	Satisfacción extrínseca	Tu superior inmediato
6	Satisfacción intrínseca	Responsabilidad que se te ha asignado
7	Satisfacción extrínseca	Tu salario
8	Satisfacción intrínseca	La posibilidad de utilizar tus capacidades
9	Satisfacción extrínseca	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa
10	Satisfacción intrínseca	Tus posibilidades de promocionar
11	Satisfacción extrínseca	El modo en que tu empresa está gestionada
12	Satisfacción intrínseca	La atención que se presta a las sugerencias que haces
13	Satisfacción extrínseca	Tu horario de trabajo
14	Satisfacción intrínseca	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo
15	Satisfacción extrínseca	Tu estabilidad en el empleo

Nota. La presente versión, adaptada al Perú, fue realizada por Arias et al. (2017).

Anexo 3. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Revisión de literatura	Hipótesis	Variables	Instrumentos
<p>Pregunta general: ¿Qué relación existe entre el CL y la SL en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Qué relación existe entre el CL y la satisfacción intrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025? •¿Qué relación existe entre el CL y la satisfacción extrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025? •¿Qué relación existe entre la SL y el vigor en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025? •¿Qué relación existe entre la SL y la dedicación en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025? •¿Qué relación existe entre la SL y la absorción en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025? 	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el CL y la SL en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Identificar la relación entre el CL y la satisfacción intrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025. •Examinar la relación entre el CL y la satisfacción extrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025. •Analizar la relación entre la SL y el vigor en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025. •Describir la relación entre la SL y la dedicación en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025. •Determinar la relación entre la SL y la absorción en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025. 	<p>Antecedentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Ramlawati et al. (2023) 2.Liu et al. (2023) 3.Zhang et al. (2023) 4.Quispe y Paucar (2020) 5.Andoni et al. (2022) 6.Talledo y Amaya (2020) 7.Molina (2020) 8.Aguilar y Olivera (2020) 9.Cornejo y Quiroz (2020) <p>Marco teórico: (modelos principales)</p> <p>.Compromiso laboral : Salanova et al. (2000)</p> <p>Satisfacción laboral: Herzberg-modelo de dos factores</p>	<p>General: Hg: Existe una relación positiva entre el CL y la SL en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025.</p> <p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Existe una relación positiva entre el CL y la satisfacción intrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025. - Existe una relación positiva entre el CL y la satisfacción extrínseca en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025. -Existe una relación positiva entre la SL y el vigor en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025. -Existe una relación positiva entre la SL y la dedicación en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025. -Existe una relación positiva entre la SL y la absorción en colaboradores del sector de transporte de carga por carretera, Arequipa 2025. 	<p>Variable 1: Compromiso laboral</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p>Compromiso laboral. UWES</p> <p>Satisfacción laboral: Cuestionario de Warr, Cook y Wall, adaptación de Arias et al. (2017)</p>

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumento

En la Tabla 22 se presenta el análisis de confiabilidad del instrumento de CL; el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.945, valor que supera ampliamente el umbral mínimo aceptado de 0.70; esto indica una alta consistencia interna entre los ítems de la escala; al compararlo con los resultados reportados por Salanova et al. (2000), quienes también hallaron niveles adecuados de confiabilidad, se constata que el instrumento mantiene su solidez psicométrica; así, se corrobora que es válido emplearlo en el contexto del presente estudio.

Tabla 23

Análisis de fiabilidad de compromiso laboral

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Cuestionario de compromiso laboral	0.945	0.946

En cuanto a la Tabla 23, correspondiente al análisis de confiabilidad del instrumento de SL, se observa un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.933; al igual que en el caso anterior, este valor es superior al umbral de 0.70, lo que respalda la coherencia interna del instrumento; si se compara con los datos de confiabilidad reportados por Arias et al. (2017), quienes validaron esta escala en población peruana, se comprueba que los resultados son consistentes; por ende, se justifica su utilización en la investigación, ya que conserva una estructura fiable para la medición de la variable.

Tabla 24

Análisis de fiabilidad de satisfacción laboral

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Cuestionario de satisfacción laboral	0.933	0.933

Anexo 5. Validez de constructo de los instrumentos

En la Tabla 24, los estimadores de los ítems del instrumento de CL muestran cargas factoriales superiores a 0.6 en todos los casos, lo cual refleja un buen nivel de saturación sobre sus respectivos factores;; así, se confirma que el instrumento conserva una adecuada coherencia interna en esta aplicación; por lo tanto, se justifica su utilización en la presente investigación.

Tabla 25

Análisis Factorial Confirmatorio del instrumento de compromiso laboral

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
Vigor	CL1	0.807	0.0492	16.4	<.001
	CL2	0.824	0.0476	17.3	<.001
	CL3	0.810	0.0450	18.0	<.001
	CL4	0.736	0.0457	16.1	<.001
	CL5	0.721	0.0522	13.8	<.001
	CL6	0.800	0.0438	18.3	<.001
Dedicación	CL7	0.746	0.0446	16.7	<.001
	CL8	0.674	0.0492	13.7	<.001
	CL9	0.739	0.0462	16.0	<.001
	CL10	0.658	0.0408	16.2	<.001
	CL11	0.875	0.0507	17.3	<.001
Absorción	CL12	0.679	0.0442	15.4	<.001
	CL13	0.627	0.0435	14.4	<.001
	CL14	0.840	0.0538	15.6	<.001
	CL15	0.716	0.0447	16.0	<.001

Tabla 25 presenta los resultados del Análisis Factorial Confirmatorio del instrumento de SL; los ítems SL1 a SL15 se agrupan en dos factores: satisfacción extrínseca e intrínseca; los estimadores se mantienen por encima de 0.48; todos los valores Z son significativos con $p < .001$; esto indica ajuste adecuado del modelo y validez estructural del instrumento

Tabla 26*Análisis Factorial Confirmatorio del instrumento de satisfacción laboral*

Factor	Indicador	Estimador	EE	Z	p
Satisfacción extrínseca	SL1	0.777	0.0447	17.4	<.001
	SL3	0.674	0.0450	15.0	<.001
	SL5	0.584	0.0416	14.0	<.001
	SL7	0.480	0.0385	12.5	<.001
	SL9	0.965	0.0518	18.6	<.001
	SL11	0.569	0.0452	12.6	<.001
	SL13	0.683	0.0450	15.2	<.001
	SL15	0.505	0.0378	13.4	<.001
Satisfacción intrínseca	SL2	0.582	0.0398	14.6	<.001
	SL4	0.733	0.0457	16.1	<.001
	SL6	0.536	0.0414	12.9	<.001
	SL8	0.758	0.0491	15.4	<.001
	SL10	0.643	0.0417	15.4	<.001
	SL12	0.655	0.0457	14.3	<.001
	SL14	0.717	0.0450	15.9	<.001

Anexo 6. Baremos descriptivos

Tabla 27

Baremo para clasificar los niveles del compromiso laboral y sus dimensiones

Dimensión	Número de ítems	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Bajo	Medio	Alto
Vigor	5	0	30	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Dedicación	5	0	30	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Absorción	5	0	30	0 – 10	11 – 20	21 – 30
Compromiso laboral	15	0	90	0 – 30	31 – 60	61 – 90

Tabla 28

Baremo para clasificar los niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones

Variables	Ítems	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción Extrínseca	8	8	56	8 – 24	25 – 40	41 – 56
Satisfacción Intrínseca	7	7	49	7 – 21	22 – 35	36 – 49
Satisfacción laboral	15	15	105	15 – 44	45 – 74	75 – 105

Anexo 7. Pruebas de diferencia de medias

Tabla 29

Prueba U de Mann-Whitney para diferencia de medias del compromiso laboral y dimensiones, según sexo, edad y antigüedad laboral

Comparativo	Prueba	Variables	Estadístico	p
Sexo	U de Mann-Whitney	Vigor	14107	0.318
		Dedicación	13821	0.196
		Absorción	14778	0.766
		Compromiso laboral	14527	0.577
Comparativo por edad	Prueba	Variables	Estadístico	p
Entre 21 y 33 años vs entre 34 y 45 años	U de Mann-Whitney	Vigor	14968	0.064
		Dedicación	15136	0.092
		Absorción	15881	0.341
		Compromiso laboral	16135	0.484
Comparativo por antigüedad laboral	Prueba	Variables	Estadístico	p
Entre 1 y 4 años vs entre 5 y 8 años	U de Mann-Whitney	Vigor	16180	0.421
		Dedicación	16860	0.891
		Absorción	14983	0.048
		Compromiso laboral	15586	0.167

Tabla 30

Prueba U de Mann-Whitney para diferencia de medias de satisfacción laboral y dimensiones, según sexo, edad y antigüedad laboral

Comparativo	Prueba	Variables	Estadístico	p
Sexo	U de Mann-Whitney	Satisfacción extrínseca	14989	0.938
		Satisfacción intrínseca	14286	0.418
		Satisfacción laboral	14778	0.766
Comparativo	Prueba	Variables	Estadístico	p
Entre 21 y 33 años vs entre 34 y 45 años	U de Mann-Whitney	Satisfacción extrínseca	16667	0.859
		Satisfacción intrínseca	16586	0.797
		Satisfacción laboral	16729	0.907
Comparativo	Prueba	Variables	Estadístico	p
Entre 1 y 4 años vs entre 5 y 8 años	U de Mann-Whitney	Satisfacción extrínseca	15985	0.321
		Satisfacción intrínseca	16718	0.783
		Satisfacción laboral	16471	0.605